



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE LA  
EMPRESA HSE GOLDEN SOLUTION S.A.C, LOS OLIVOS, 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

**ZAVALETA SOTOMAYOR, ANABEL MELISSA**

**ASESOR:**

**Dr. TANTALEAN TAPIA, IVAN ORLANDO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**GESTIÓN DE ORGANIZACIONES**

**LIMA- PERÚ**

**2018**

**Página del Jurado**



---

Dr. Alva Arce, Rosel César  
**Presidente**



---

MSc. Mairena Fox, Petronila Liliana  
**Secretario**



---

Dr. Tantalean Tapia, Iván Orlando  
**Vocal**

### **DEDICATORIA**

El presente trabajo se lo dedico en primer lugar a Dios por haberme dado las fortalezas para concluir este proyecto y a mi ángel que me cuida desde cielo Jesús Bruno Sotomayor siempre presente en mi corazón.

A mis padres Felipe y Maruja y a mi hijo Luiggi del Piero quienes siempre han sido mi soporte que necesitaba para no darme por vencida y poder así lograr una de mis primeras metas en mi vida profesional.

A mis hermanos a los que tanto quiero Héctor, Jonatán, Cristopher, Marilyn y a mi tía Eugenia por su apoyo incondicional, por sus consejos y por haberme motivado constantemente.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer principalmente a Dios por darme a una familia tan esplendida y que fueron el soporte en mi vida académica.

A mi amigo y asesor el doctor Iván Orlando Tantalean Tapia, quien me aconsejo y me exigió para desarrollar un buen trabajo de investigación, algo que también me sirve el día de hoy en mi vida profesional.

A mis grandes amigos por el apoyo reciproco en esta vida universitaria y haber compartidos gratos momentos.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDA

Yo **Zavaleta Sotomayor, Anabel Melissa** con DNI N° **46565871**, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se realiza en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 28 de Noviembre del 2018



---

Zavaleta Sotomayor, Anabel Melissa

DNI: 46565871

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Motivación y desempeño laboral en el personal de la empresa HSE Golden Solution S.A.C, Los Olivos, 2018”.

La misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Zavaleta Sotomayor, Anabel Melissa

## ÍNDICE

<b>Página del jurado</b>	ii
<b>Dedicatoria</b>	iii
<b>Agradecimiento</b>	iv
<b>Declaración de autenticidad</b>	v
<b>Presentación</b>	vi
<b>Índice</b>	vii
<b>Resumen</b>	xi
<b>Abstract</b>	xii
<b>I.INTRODUCCION</b>	
1.1. Realidad Problemática	13
1.2. Trabajos Previos	14
1.2.1. Internacionales	14
1.2.2. Nacionales	16
1.3. Teorías Relacionadas al Tema	18
1.4. Formulación del Problema	36
1.5. Justificación del Estudio	37
1.6. Hipótesis	38
1.7. Objetivos	38
<b>II. MÉTODOLOGIA</b>	
2.1. Diseño de investigación	39
2.2. Variables, Operacionalización	40
2.3. Población y Muestra	52
2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	53
2.5. Métodos de Análisis de datos	55
2.6. Aspectos éticos	55
<b>III. RESULTADOS</b>	56
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	87
<b>V. CONCLUSIÓN</b>	89
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	90
<b>VII. REFERENCIAS</b>	91
<b>ANEXOS</b>	93

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla N°1: <i>Resultados por dimensiones</i></b> Comportamiento Organizacional	56
<b>Tabla N°2: <i>Resultados por dimensiones</i></b> Comunicación Laboral	57
<b>Tabla N°3: <i>Resultados por dimensiones</i></b> Clima Laboral	58
<b>Tabla N°4: <i>Resultados por dimensiones</i></b> Control Laboral	59
<b>Tabla N°5: <i>Resultados por dimensiones</i></b> Compromiso Organizacional	60
<b>Tabla N°6: <i>Resultados por dimensiones</i></b> Proactividad	61
<b>Tabla N°7: <i>Interpretación de Resultados</i></b> ¿Considera usted que la puntualidad es reflejo de la motivación laboral en los trabajadores?	62
<b>Tabla N°8: <i>Interpretación de Resultados</i></b> ¿Considera usted que la responsabilidad es reflejo de la motivación laboral en los trabajadores?	63
<b>Tabla N°9: <i>Interpretación de Resultados</i></b> ¿Cree usted que la socialización es importante para la motivación laboral en los trabajadores?	64
<b>Tabla N°10: <i>Interpretación de Resultados</i></b> ¿Cree usted que la cordialidad es importante para la comunicación laboral en los trabajadores?	65
<b>Tabla N°11: <i>Interpretación de Resultados</i></b> ¿Usted cree que la comunicación es relevante para la coordinación laboral?	66
<b>Tabla N12: <i>Interpretación de Resultados</i></b> ¿Usted cree que las actividades de integración son importantes para motivar al personal?	67
<b>Tabla N°13: <i>Interpretación de Resultados</i></b> ¿Usted cree que la comunicación laboral permite generar una retroalimentación (Feedback) interna en la empresa?	68
<b>Tabla N°14: <i>Interpretación de Resultados</i></b> ¿Cree usted que un adecuado clima laboral genera satisfacción para los trabajadores?	69
<b>Tabla N°15: <i>Interpretación de Resultados</i></b> ¿Cree usted que un adecuado clima laboral genera empatía en los trabajadores?	70
<b>Tabla N°16: <i>Interpretación de Resultados</i></b> ¿Cree usted que un adecuado clima laboral genera cooperatividad entre los trabajadores?	71
<b>Tabla N°17: <i>Interpretación de Resultados</i></b> ¿La identidad organizacional refleja compromiso por parte de los trabajadores?	72
<b>Tabla N°18: <i>Interpretación de Resultados</i></b> ¿El cumplimiento de los objetivos por parte de los trabajadores refleja compromiso organizacional?	73
<b>Tabla N°19: <i>Interpretación de Resultados</i></b> ¿El respeto de las normas internas por parte de los trabajadores refleja compromiso organizacional?	74



<b>Tabla N°20: Interpretación de Resultados</b> ¿Considera usted que la productividad es reflejo de la proactividad en los trabajadores?	75
<b>Tabla N°21: Interpretación de Resultados</b> ¿Cree que un personal proactivo busca soluciones eficientes?	76
<b>Tabla N°22: Interpretación de Resultados</b> ¿Considera usted que la innovación es reflejo de la proactividad en los trabajadores?	77
<b>Tabla N°23: Interpretación de Resultados</b> ¿La supervisión laboral permite ejecutar con efectividad las funciones administrativas?	78
<b>Tabla N°24: Interpretación de Resultados</b> ¿Cree usted que el control laboral permite a los supervisores mantener controlada la productividad de los trabajadores?	79
<b>Tabla N°25: Interpretación de Resultados</b> ¿Cree usted que la inspección laboral permite el reconocimiento de potenciales deficiencias en la empresa?	80
<b>Tabla N°26: Interpretación de Resultados</b> ¿Cree usted que la inspección laboral permite el reconocimiento de potenciales deficiencias en la empresa?	81
<b>Tabla N°27: Coeficiente de relación</b>	82
<b>Tabla N° 28: Tabla de Correlación</b> – Rho de Spearman según la variable independiente (Motivación) y la variable dependiente (Desempeño Laboral)	83
<b>Tabla N° 29: Tabla de Correlación</b> – Rho de Spearman según la variable independiente (Motivación) y la variable dependiente (Compromiso Organizacional)	84
<b>Tabla N° 30: Tabla de Correlación</b> – Rho de Spearman según la variable independiente (Motivación) y la variable dependiente (Proactividad)	85
<b>Tabla N° 31: Tabla de Correlación</b> – Rho de Spearman según la variable independiente (Motivación) y la variable dependiente (Control Laboral).	86

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura N°1:</b> La pirámide de Abraham Maslow	29
<b>Figura N°2:</b> Teoría de David Mc Clelland	30
<b>Figura N°3:</b> Organigrama funcional de la empresa	42
<b>Figura N°4:</b> Descripción del clima laboral	44
<b>Figura N°5:</b> Operacionalización de variables	51
<b>Figura N°6:</b> Descripción de la población	52
<b>Figura N°7:</b> Validación de expertos	54

## **Resumen**

La presente investigación “Motivación y desempeño laboral en el personal de la empresa HSE Golden Solution S.A.C, Los Olivos, 2018” cuyo objetivo de estudio es demostrar la relación entre la motivación y desempeño laboral, la población de estudio estuvo conformado por 35 trabajadores y se utilizó un muestreo no probabilístico, censal puesto que, no se escogió el universo de estudio aleatoriamente. Se empleo el cuestionario que estuvo conformado por 20 preguntas entre ambas variables, donde se aplicó la escala de tipo Likert. La validación del instrumento se llevó a cabo por medio de la aprobación de profesionales especializados y la Fiabilidad del mismo se calculó a través del coeficiente Alfa de Cron Bach en una prueba piloto de 20 colaboradores. Una vez recolectados los datos estos fueron procesados mediante el SPSS V. 23, donde nos dio por resultados que la Motivación y desempeño laboral se relacionan entre sí.

**Palabras Clave:** Motivación, Desempeño.

## **Abstract**

The present investigation "Motivation and work performance in the personnel of the company HSE Golden Solution SAC, Los Olivos, 2018" whose objective of study is to demonstrate the relationship between motivation and work performance, the study population consisted of 35 workers and used a non-probabilistic sampling, census since, the universe of study was not chosen randomly. The questionnaire was made up of 20 questions between both variables, where the Likert scale was applied. The validation of the instrument was carried out through the approval of specialized professionals and its reliability was calculated through the Alpha coefficient of Cron Bach in a pilot test of 20 collaborators. Once the data were collected, they were processed through the SPSS V. 23, where we found that Motivation and work performance are related to each other.

**Keywords:** Motivation, Performance.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **Realidad problemática**

A nivel internacional son muchas las organizaciones que invierten en responsabilidad social corporativa que finalmente se destina a la educación, porque ya han tomado conciencia de que tan importante es el factor humano en su organización, entre las empresas más conocidas que aplican este mecanismo en sus colaboradores tenemos a IBM, Toyota, Microsoft, entre otras. Aun así, estudios han demostrado que podría invertirse más en este aspecto y tener muchos más beneficios a corto y largo plazo.

En estos últimos años en el Perú se optado por invertir en talento humano, y si bien muchas empresas se están sumando a esta iniciativa, no se invierte lo mínimo necesario para generar una retribución a largo plazo, son pocas las empresas que deciden hacer un desembolso de dinero en capacitación de manera sostenida. La motivación juega un rol muy relevante para las empresas tanto a dentro del país como en países extranjeros ya que depende de ello el desarrollo de las funciones laborales del personal; los éxitos de las grandes empresas casi siempre recaen en los hombros de sus líderes porque tienen esa gran responsabilidad de no solo lograr sus objetivos y metas, sino de dar un crecimiento sostenido a la empresa y a todos sus colaboradores.

La motivación, retrata una idea funcional del interior de cada persona que coordina y mantiene la conducta del individuo hacia los logros o los objetivos decididos, es la actividad de la persona para ejecutar actividades particulares y tratar de lograr en ellas una extensión específica. La inspiración es el motivador y el sentimiento de la conducta del recurso humano. Para una ejecución efectiva del trabajo, es fundamental que la facultad de las asociaciones comprenda cuáles son sus capacidades o encargos particulares, y qué estrategias deben satisfacerse, cuáles deben ser los arreglos y los objetivos que se buscan alcanzar.

El trabajo en equipo es un tema indispensable, ya que el personal en las empresas pasa gran parte de su tiempo interactuando con diferentes personalidades. Este aspecto es primordial y las empresas no deben pasarla por alto es muy difícil que, tanto empleado como empleador logren unirse en un todo que lleve a la empresa por el camino del éxito, la clave es fomentar una adecuada motivación para desarrollar el compromiso, donde el fin sea cumplir un objetivo.

Se puedan dar muchos conceptos y/o definiciones acerca del desempeño laboral pero la eficiencia en el cumplimiento de las metas que debe lograr un trabajador. Por ende, se determina que el desempeño del personal influye en los trabajadores y su comportamiento frente a los demás respecto a los resultados obtenidos, por ello, podemos afirmar que cuanto mejor sean los niveles de motivación, mejor podremos desempeñar nuestra labor y con ello incrementar la productividad. Hay muchas empresas que no motivan a sus trabajadores como, por ejemplo, la falta de premios, incentivos, paseos de confraternidad, el aumento de sueldo, ascenso de puesto, pago de horas extras, etc. Siendo este el factor que no debe de faltar en una organización. Uno de las ventajas más relevantes para la motivación es el desarrollo del compromiso, para tener al personal incentivado y así de esta manera, fácilmente se verá reflejado en empleados con ganas de contribuir mucho más a la organización.

La forma de incrementar los factores del desempeño laboral en los colaboradores de la empresa es generando una motivación constante. Para saber cómo aplicarlas la organización debe buscar comprender las necesidades de los colaboradores y ejecutar métodos para incentivarlos.

En conclusión, podemos decir, que la motivación se da cuando hay de por medio un buen trato desde la organización hacia el trabajador; así como también mejorar la eficiencia por medio del desempeño laboral, por lo tanto, el desarrollo de la productividad y servicio que brinde esta empresa tendrá una mejor rentabilidad.

## **Trabajos previos**

### **1.2.1 Antecedentes Internacionales**

Mejía. Y (2012), hizo una tesis para adquirir el título de Licenciado en Industrial - Psicología Organizacional, en la Universidad Rafael Landívar-Guatemala, el título del examen fue "Evaluación de Ejecución con Enfoque en Competencias Laborales." El objetivo principal fue determinar la importancia de la evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales en agentes de servicio telefónico. La investigación se aplicó a una población de 123 agentes de servicio telefonico, tiene un diseño descriptivo – correlacional no experimental. En

conclusión la presente tesis logró demostrar que la evaluación por competencias laborales es de gran importancia para identificar en qué medida el agente de servicio telefónico está siendo productivo en su puesto de trabajo; además permite complementar y agilizar las medidas de acción que corrijan y/o motiven según los resultados del desempeño. Se recomienda mejorar el proceso de inducción por competencias laborales en los agentes, implementando un taller de inducción que permita un mejor aprendizaje y por lo tanto pueda desarrollar mejor los conocimientos en su puesto de trabajo.

Enríquez, P (2014), en su tesis para adquirir la Maestría en Administración de la Universidad de Montemorelos-México, el título del examen es "Inspiración y desempeño laboral de los empleados del Instituto Visión en México". El objetivo de principal de esta investigación es relacionar si la motivación es predictor del nivel de desempeño de los empleados del Instituto de la Visión en México. Este mismo tiene un diseño descriptivo – correlacional no experimental de tipo cuantitativa y se aplicó a una población de 164 empleados. En conclusión la inspiración es un indicador del nivel de ejecución de los representantes. Al jugar el examen de recaída, se descubrió que el nivel variable de inspiración clarificaba el 41.4% de la diferencia de la variable dependiente del nivel de ejecución. La estima de reunión fue equivalente a .414, de manera similar, se adquirió la estima de F equivalente a 116.2 y la estimación de P equivalente a 15.00 permitió establecer que hubo un impacto directo positivo y enorme. En relación al grado de motivación se pudo observar que los empleados tienen una autopercepción de la motivación que va de muy buena a excelente. Para el nivel de desempeño laboral los empleados se encontraron ubicados entre muy bueno y excelente

Pesante. S y Guapacaza. D (2012), creado en una propuesta para obtener el título de Licenciados en Ingeniería Comercial en la Universidad Politécnica Salesiana-Ecuador, con la investigación "Examen del Comportamiento Organizacional del Personal Docente, Administrativo y de Servicios de la Universidad Politécnica Salesiana, Sede Cuenca". Con una población de 50 personas, tiene un diseño descriptivo – correlacional no experimenta. En conclusión este examen demuestra que se trata de una relación sólida, del mismo modo, debe seguir nuevas técnicas

para lograr mejoras prácticas, plantear nuevos ejercicios que requieren la utilización de instrumentos y metodología que incluyen diferentes colegas de la facultad. La correspondencia es un factor esencial dentro de la asociación que puede cumplir con los destinos que se han propuesto a la organización. Una recomendación es implementar un buzón de sugerencia para los colaboradores, a través de esta herramienta ellos podrán expresar su incomodidad.

Balarezo. B (2014), hizo una propuesta para adquirir el grado de Licenciado en Ingeniería de Empresas en la Universidad Técnica de Ambato-Ecuador, el título de su exploración fue "La Comunicación Organizacional Internacional y su Impacto en el Desarrollo Organizacional de la Empresa San Miguel Drive". El objetivo de este trabajo fue identificar el problema latente, sus causas y efectos así como el diseño de una propuesta que sirva como guía a la empresa. Con una población de 45 personas, tiene un diseño descriptivo – correlacional no experimental. Se concluyó que las insuficiencias que presenta la correspondencia autoritaria interna están repercutiendo en la coordinación de ejercicios dentro de la asociación; la correspondencia jerárquica repercute directamente en la baja eficiencia y el avance dentro de la asociación, además, en la conducta de los especialistas. Muchos de los trabajadores de la empresa conocen muy poco los tipos de comunicación que existen dentro de la institución, y califica como regulares los medios de comunicación internos con los que cuenta esta. Ante todo lo expuesto se ha planteado la propuesta titulada: "Diseño de estrategias para el mejoramiento de la comunicación organizacional interna de la empresa SAN MIGUEL DRIVE".

### **1.2.2 Antecedentes Nacionales**

Sanches. J (2013), expuso una tesis para obtener el grado de Maestría en Dirección Estratégica de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, su investigación denominada "El rendimiento del trabajo de los profesores de la Facultad de Química e Ingeniería Metalúrgica de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión durante el semestre 2013 - I. " Con una población de 50 personas, tiene un diseño descriptivo – correlacional no experimental. Se descubrió que el 93% comunicado a un grado más notable o menor que sus educadores



indican dominancia innovadora, dijo en el líder o menor grado que sus instructores estaban relacionados con la información lógica, dijo el 97% en mayor o menor grado que sus educadores tienen la ejecución de sus capacidades, el 95% se muestra en el puesto o grado en que los educadores hacen una conexión decente entre ellos y el 90% se muestra en el nivel más alto o más bajo que sus instructores. Los resultados son grandes y excelentes cualidades morales, que infieren que los instructores muestran un patrón positivo en la ejecución de su trabajo.

Alfaro. R (2012), expuse una tesis para adquirir la Maestría en Administración Estratégica de Negocios de la Pontificia Universidad Católica del Perú, su investigación se denomina "La satisfacción y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipios trabajo." Con una población de 90 personas, tiene un diseño descriptivo – correlacional no experimental. Este examen comprende la estimación del cumplimiento del empleo y el examen de su conexión con los factores relacionados con la palabra: condición laboral, orientación sexual y tiempo de administración en cada uno de los tres distritos, los resultados primarios que no tienen contrastes notables en el nivel de cumplimiento del empleo Los especialistas de cada una de las regiones y que pueden tener un archivo adicional de segregación debido a sus condiciones de trabajo.

Monteza. N (2012), hizo una teoría para lograr el nivel académico de Maestría en Enfermería en la Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo sobre "La influencia del ambiente de trabajo en la satisfacción de las enfermeras en el Centro Quirúrgico Hospital Eslamaud Chiclayo, 2010" " con una población de 50 personas, tiene un diseño descriptivo – correlacional no experimental. La presente investigación tuvo como motivo central examinar el impacto del Ambiente de Trabajo en el cumplimiento de los cuidadores médicos del cuidadoso punto focal del Hospital EsSalud Chiclayo, 2010. Las consecuencias del examen demuestran que el 42% de los asistentes piensa que existe un respeto excelente lugar de trabajo y una satisfacción en el 35% que califican como genuinamente cumplidos. Se deriva que el clima laboral y la satisfacción laboral son columnas clave en asociaciones agresivas.

Gómez C, Incio. O y O'Donnell. G (2011), construyó una postulación para obtener el nivel de Maestría en Administración de Empresas Estratégicas en la Pontificia Universidad Católica del Perú titulado "Niveles de Satisfacción Laboral en la Banca Comercial" con una población de 30 personas, tiene un diseño descriptivo – correlacional no experimental. . Un examen sobre los niveles de satisfacción de la ocupación en el negocio manteniendo el dinero Los resultados demostrar que "la satisfacción laboral, según la posición de actividad de los encuestados, se mueve en dos grandes reuniones, los puestos gerenciales (supervisor y autoridad) que tienen un alto nivel normal de cumplimiento de empleo y los puestos de agente (promotor de beneficios y asesor de ofertas y administraciones)."

### **Teorías relacionadas al tema**

Existen muchas teorías e investigaciones sobre la motivación desde las diferentes perspectivas de una variedad de autores clásicos y contemporáneos: el tema es sumamente complejo. En el ámbito de la ciencia de la Administración, el estudio de la motivación y desempeño se encuentran en el ámbito de la Administración de los recursos humanos, algunos autores consideran a la Administración de los recursos humanos como una disciplina de la Administración. Otros prefieren utilizar el término de capital humano; usado en ciertas teorías económicas del crecimiento para designar a un hipotético factor de producción dependiente no sólo de la cantidad, sino también de la calidad, del grado de formación y de la productividad de las personas involucradas en un proceso productivo.

Por otra parte, desde la psicología empresarial, el capital humano son las personas que integran una empresa, son quienes mueven y quienes dan valor a la empresa, y que gracias a ellas es posible cumplir con los objetivos establecidos.

Sabemos que cada persona se siente atraída por un conjunto de metas. Si la organización pretende prever el comportamiento con cierta exactitud, es preciso que sepa algo sobre ese conjunto de metas y sobre lo que hará cada persona para alcanzarlas a su manera.

## **Teoría de la motivación de Reeve**

Antes de desarrollar la explicación sobre motivación trascendente es necesario desarrollar una aproximación general sobre motivo, motivación y las teorías más importantes que dan cuenta del proceso de motivación.

Para Herrera y Matos (2009), el motivo es un término muy amplio con el cual se identifica procesos externos o internos que energizan y orientan el comportamiento humano. Los motivos internos se refieren a necesidades, cogniciones o emociones, mientras que los motivos externos dan cuenta de incentivos o acontecimientos cuyas consecuencias vigorizan a actuar.

De modo similar, Bateman y Snell (2009) nos indican que la motivación es “la fuerza que vigoriza, dirige y mantiene los esfuerzos de una persona. (...). Una persona altamente motivada trabajará más duro, buscando alcanzar sus objetivos. Con habilidades adecuadas, entendimiento del trabajo y acceso a los recursos necesarios, esta persona será altamente productiva” (p. 470). Así, los autores enfatizan la capacidad de la motivación para estimular a las personas en un entorno laboral a ser productivas, siempre y cuando dispongan de objetivos y competencias.

Hay que hacer una clara distinción entre motivo y motivación, pues no son lo mismo. López-Jurado y Gratacós (2013) nos indican que debe distinguirse entre motivo de una acción y motivación, que es el impulso para alcanzar dicho motivo. Es decir, los motivos son las preferencias o valores que se quieren alcanzar como resultados al realizar una acción, mientras que la motivación es la fuerza o vigor que impulsan a realizar dicha acción que permita alcanzar resultados que concreten los motivos y/o valores antes citados.

En un contexto empresarial, se busca motivar a las personas para que: a) se integren a la empresa, b) se mantengan en esta, c) asistan al trabajo con mucha frecuencia, d) trabajen arduamente para lograr una alta calidad y productividad, e) sean “buenos ciudadanos” de la empresa, es decir, trabajadores comprometidos y satisfechos, con gran desempeño y aportes a la organización más allá de lo exigido.

## **Teoría de las metas de Ed Locke**

Según esta teoría, las personas tienen objetivos claros que les dan energía y orientan su mente y conducta para alcanzar determinadas metas. Así, la gerencia debe establecer metas para sus empleados o elaborarlas con su colaboración, dado que el establecimiento de metas funciona en cualquier actividad donde los trabajadores controlen su desempeño, tales como calidad o cantidad del trabajo, cooperación, trabajo en equipo, etc. (Bateman & Snell, 2008)

Las metas más motivadoras reúnen una serie de características tales como:

- a) Significativas, apelan a propósitos nobles o al espíritu competitivo y de triunfo de la gente.
- b) Aceptables, son coherentes con los valores personales y dan razones para seguirlas, en particular cuando se elaboran con participación de los colaboradores.
- c) Desafiantes pero alcanzables.
- d) Específicas y cuantificables.

Además, hay cierto tipo de metas, particularmente difíciles de alcanzar, pero que tiene un impacto positivo en el desempeño aun cuando no se alcancen. Estas son de dos tipos:

- a) Verticales, que buscan incidir en la productividad y resultados financieros.
- b) Horizontales, que buscan mejorar la calidad profesional de los empleados y el aprendizaje de temas complicados.

## **Teoría antropológica de la motivación de Pérez López**

Esta teoría fue desarrollada por el experto en organizaciones Antonio Pérez López y nos dice que cada organización empresarial es una comunidad de individuos con distintos gustos, personalidades y motivaciones a través de las cuales logran su satisfacción. Estas motivaciones son de tres tipos: extrínsecas, intrínsecas y trascendentales, las cuales si se alinean con la eficiencia (cumplimiento de objetivos), eficacia (desarrollo de ventajas competitivas) y consistencia (unidad y

confianza) en la empresa y conducen al compromiso de la persona (Gómez-Betancourt, Betancourt y Zapata 2012).

Las necesidades humanas pueden distinguirse en materiales, cognitivas, y afectivas. Son las necesidades afectivas las que conducen a los motivos y las motivaciones trascendentes. Las necesidades afectivas tienen que ver el logro de relaciones con las personas, en las que nos preocupamos por otros y esos otros se interesan por nosotros lo cual conduce a un sentimiento de realización y plenitud. Para satisfacer estas necesidades es necesario desarrollar un conocimiento evaluativo o de los estados internos de los otros.

Desde la perspectiva antropológica de la motivación, se distingue entre motivo y motivación. Los motivos se refieren a los valores o preferencias sobre aspectos de la realidad, los resultados que se busca lograr al realizar una acción y que producen satisfacción. La motivación es la fuerza o energía que impulsa a actuar para lograr unos resultados que se aproximen a los motivos o valores del sujeto.

La motivación impulsa a actuar para alcanzar los motivos o valores deseados (López-Jurado 2014). Pérez López (1991) distingue tres tipos de motivación: extrínseca, intrínseca y trascendente. Primero, la motivación extrínseca (o externa) se refiere a los incentivos que se dan a un individuo por realizar una acción. Estos estímulos son externos al sujeto, siendo brindados por otras personas. Pueden considerarse la remuneración, las bonificaciones, los elogios, etc. Segundo, la motivación intrínseca se refiere a los resultados que las acciones tienen sobre los individuos que la ejecutan si dependen solo de la acción. Por ejemplo, un aprendizaje, satisfacción, etc. Por último, la motivación trascendente se refiere a los resultados que las acciones ejecutadas por un individuo tienen sobre otros. Por ejemplo, la prestación de un servicio, la asistencia a un colega, etc.

De modo similar, Gómez (1999) considera que todo individuo necesitar estar motivado para actuar pero que la motivación no se da de modo espontáneo o automático, sino que se relaciona con el conocimiento y valoración de los comportamientos y sus resultados. Además, nos indica el autor, los individuos tenemos diversas necesidades las cuales se pueden reunir en tres grupos: externas, del “yo” y del “tú”. A cada uno estos corresponden un tipo de motivación.

La motivación extrínseca impulsa al individuo a obtener cosas externas a sí mismo que le permitan satisfacer sus necesidades materiales (dinero, vestido, etc.), mientras que la motivación intrínseca me impulsa a desarrollar mis competencias profesionales, valorarlas y desarrollar mi amor propio. Además, la motivación trascendente impulsa al sujeto a actuar en función a como sus acciones afectan a los otros, a partir de los cual desarrolla sus relaciones interpersonales y su modo de convivencia apoyándose en otras personas o valiéndose de estas.

Si se considera los motivos trascendentes al realizar una acción, la fuerza motivacional total es más intensa, pues controlas los motivos puramente extrínsecos (materiales, individuales), ayuda a comprender las consecuencias de una determinada

acción sobre otras personas y a actuar respetándolas.

En cualquier comportamiento estas tres motivaciones suelen estar presentes, aunque en diferente medida según el sujeto. Por ejemplo, un médico al realizar su actividad profesional puede estar impulsado por el cobro de honorarios, el desarrollo de sus capacidades y el brindar bienestar al paciente. De modo similar, un empresario al desarrollar sus actividades puede estar motivado por el lucro, por desarrollar sus capacidades gerenciales o por brindar un buen servicio para sus empleados y clientes.

### **Teoría de la Autodeterminación**

Teoría desarrollada por Edward Deci y su colega Richard Ryan. Esta teoría adopta una orientación más positiva del ser humano, siendo una de sus premisas base en el cual se afirma que los individuos son seres humanos que se encuentran orientados al crecimiento manteniendo también una relación continua con su contexto social. Siendo el 15 ambiente social el responsable del adecuado o frustrado crecimiento del individuo. (Ryan y Deci, 2000) Por otro lado Vera (citando a Deci y Ryan, 1985) menciona que esta teoría de la motivación humana se encuentra vinculada al desarrollo y al funcionamiento de la personalidad dentro de los contextos sociales, esto se refiere, al grado en que las personas llevan a cabo sus acciones al nivel más alto de reflexión y comprometiéndose en las acciones de forma totalmente voluntaria. Robbins y Judge (2013), mencionan que esta teoría plantea que las

personas prefieren creer y sentir que ellos manejan el control de sus acciones, por lo que si una tarea que ejecutaban anteriormente con total libertad, cambia a una que no lo es, simplemente el interés que le ponían o sentían antes ya no será igual haciendo que la experimenten más como una obligación.

### **1.3.1 Variable: Motivación**

Según Urcola, J. (2011), nos dice que “la motivación es una tensión interior que pone en movimiento al individuo, es una fuerza fundamental interna que se manifiesta a través de la conducta con la finalidad de lograr un objetivo, es un mecanismo que impulsa al sujeto a conseguir aquello que le hace falta para establecer su equilibrio” (Urcola, 2011)

A su vez, Newstrom, J. (2011), nos dice que “la motivación del trabajo es el conjunto de fuerzas internas y externas que hacen que un empleado elija un curso de acción y se conduzca de ciertas maneras.” (Newstrom, 2011)

En esta misma línea, Hernández (2002), nos dice que “la motivación se entiende como una fuerza que impulsa al individuo a actuar y a perseguir metas específicas; de modo que es un proceso que puede provocar o modificar un determinado comportamiento”. (Hernandez, 2002)

Robbins, S., y Judge, T. (2009) indica que la motivación laboral viene a ser los métodos que analizan la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo por lograr una meta. (Robbins & Judge, 2009)

Así mismo, Muchinsky, P. (2000) señala que la motivación desde la parte laboral es un conjunto de fuerzas energéticas que se producen dentro de más allá del individuo, para originar la conducta relacionada con el trabajo y para determinar su forma, dirección, intensidad y duración. La motivación es un fenómeno complejo. Se puede definir de múltiples maneras. Se puede abordar desde distintas perspectivas. Su relación con otros fenómenos organizacionales no siempre es muy clara (Muchinsky, 2000). Las tres dimensiones de la motivación son:

1. La intensidad es la cantidad de esfuerzo que el individuo invierte en la realización de una tarea.
2. La dirección es la orientación del esfuerzo hacia la consecución de una meta específica. Implica la elección de las actividades en las cuales el individuo centrará su esfuerzo para alcanzar dicha meta.
3. La persistencia es la continuidad del esfuerzo a lo largo del tiempo. La persistencia hace que el individuo supere los obstáculos que encuentre en su marcha hacia el logro de la meta.

De la misma manera González, D. (2008) define a la motivación como una compleja integración de procesos psíquicos que efectúa la regulación inductora del comportamiento, pues determina la dirección (hacia el objeto – meta buscado o el objeto evitado), la intensidad y el sentido (de aproximación o evitación) del comportamiento. En contextos de logro las personas se pueden diferenciar por el grado en que ven su habilidad como una capacidad mejorable o como una entidad estable. Hay individuos que consideran que el conocimiento y las habilidades se pueden desarrollar a través de la práctica y el aprendizaje, mientras que otros no creen en el esfuerzo y consideran la habilidad como algo estable y dependiente del talento natural. La primera concepción se conoce como creencia incremental de habilidad, mientras que la segunda se conoce como creencia de entidad. Estas creencias de habilidad van a dar lugar a diferentes consecuencias conductuales, cognitivas y afectivas. (Cutre Coll, 2008)

Al situarse en las referentes del ciclo motivacional Chiavenato, I. (2009), indica que empieza con el surgimiento de una necesidad. Donde la necesidad es una fuerza dinámica y persistente que se origina en el comportamiento. Cada vez que surge una necesidad, ésta rompe el estado de equilibrio del organismo, produciendo un estado de tensión, insatisfacción, incomodidad y desequilibrio. Ese estado lleva al individuo a un comportamiento o acción, capaz de liberar la tensión o de liberarlo de la incomodidad y del desequilibrio. Si el comportamiento es eficaz, el individuo encontrará la satisfacción a su necesidad y, por lo tanto, la descarga de la tensión producida por ella. Satisfecha la necesidad, el organismo vuelve a su estado de equilibrio anterior, a su forma de adaptación al ambiente.



En este determinado ciclo motivacional, la necesidad es satisfecha. A medida que se repite el ciclo, debido al aprendizaje y la repetición (refuerzo), los comportamientos se vuelven más eficaces para la satisfacción de ciertas necesidades. Una vez satisfecha, la necesidad deja de motivar el comportamiento, ya que no ocasiona.

Es necesario mencionar que la tensión y la incomodidad puede influir en la satisfacción; sin embargo, en el ciclo motivacional no siempre puede satisfacerse la necesidad de forma completa. Donde también puede frustrarse o puede compensarse (o sea, puede ser transferida a otro objeto, persona o situación). En el caso de frustración de la necesidad, en el ciclo motivacional, la tensión ocasionada por el surgimiento de la necesidad encuentra una barrera o un obstáculo para su liberación. Al no encontrar una salida normal, la tensión acumulada en el organismo busca un medio indirecto de salida, ya sea por vía psicológica (agresividad, descontento, tensión emocional, apatía, indiferencia, etc.), o por vía fisiológica (tensión nerviosa, insomnio, repercusiones cardíacas o digestivas, etcétera). Otras veces, la necesidad no es satisfecha ni tampoco frustrada, sino transferida o compensada. Esto se presenta cuando la satisfacción de otra necesidad reduce o aplaca la intensidad de una necesidad que no puede ser satisfecha (Chiavenato I. , 2009)

A partir de lo mencionado surge la motivación como uno de los sentimientos más vitales que existen que aportan una gran energía. Este sentimiento surge como consecuencia de un alto grado de implicación en la consecución de una meta que estimula de gran manera. Generalmente, por pura ley natural, las personas tienden a sentirse más motivados en el inicio de un nuevo proyecto que cuando lleva un tiempo embarcados en esa aventura.

La motivación es un motor interno que conecta mente y voluntad en la consecución de un plan de acción que conecta con un fin que la persona visualiza de un modo frecuente para reafirmarse a sí misma en la importancia de llevar a cabo ese esfuerzo necesario.

La mayoría de las teorías dicen que el proceso de motivación está dirigido a las metas o a las necesidades. Las metas son los resultados que busca la persona y

actúan como fuerzas vitales que la atraen. Alcanzarlas reduce las necesidades humanas. Las metas pueden ser positivas (elogios, reconocimiento, interés personal, aumento de sueldo o ascensos) o negativas (críticas, advertencias, desinterés personal y negación de un ascenso). Las metas positivas son muy atractivas; en cambio, las personas suelen evitar las metas que les parecen negativas.

Según Chiavenato en su obra “*Comportamiento Organizacional*” (2009), el proceso de motivación se puede explicar de la siguiente manera:

1. Las necesidades y las carencias provocan tensión e incomodidad en la persona, lo que desencadena un proceso que busca reducir o eliminar esa tensión.
2. La persona escoge un curso de acción para satisfacer determinada necesidad o carencia y surge el comportamiento enfocado en esa meta (impulso).
3. Si la persona satisface la necesidad, el proceso de motivación habrá tenido éxito. La satisfacción elimina o reduce la carencia. No obstante, si por algún obstáculo no logra la satisfacción, surgen la frustración, el conflicto o el estrés.
4. Esa evaluación del desempeño determina algún tipo de recompensa (incentivo) o sanción para la persona.
5. Se desencadena un nuevo proceso de motivación y se inicia otro ciclo.

### **Motivación externa.**

Extrínseca como aquella que está producida por un factor externo a por nosotros mismos. Por ejemplo, en el contexto laboral, las felicitaciones que el jefe realiza a su equipo por haber hecho un buen trabajo, ejemplifican a la perfección este tipo de refuerzo externo que ayuda a que los profesionales se sientan más valorados y se implican todavía más en el cumplimiento de sus funciones. Otra forma de motivación externa es el recurso del premio que es una forma de compensación.

### **Motivación interna.**

La motivación también puede ser intrínseca o interna; es decir, nace del interior de una persona. Sin duda, esta actitud es muy importante ya que mientras que la motivación externa no depende ti mismo, por el contrario, automotivarse a través de determinadas medidas, sí depende de ti. Como signo de inteligencia emocional para ser feliz no debes responsabilizarte de aquello que no está en tus manos decidir (esto es lo que ocurre cuando muchas personas se frustran y se desmotivan

porque quedan a la espera del reconocimiento ajeno). También se puede alimentar la motivación a través de un proceso de coaching en el que el cliente concreto determina su objetivo, que establece un plan de acción personalizado y aumenta su nivel de introspección para conocer cuáles son sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas en la consecución de ese reto (Chiavenato, 2009).

### **La motivación laboral**

Según Gallardo, E., Espluga, M., y Triadó, X. (2007), la motivación laboral lo define como parte del compromiso entre la organización y el colaborador para generar resultados en beneficios de los comunes y se fundamentan como factores intrínsecos, es decir motivaciones propias del colaborador, y extrínsecos que se refiere a propios de la organización hacia el colaborador. Por tanto, se entienden por factores intrínsecos a las acciones que se llevan a cabo por el propio individuo, marcadas por su misma voluntad de lograr sus metas propuestas y poder satisfacer la necesidad que se le presenta, y siempre de la mano con las habilidades y capacidades que presentan. Así mismo se considera al factor extrínseco, a los impulsos que tiene el individuo por motivaciones externas. Por tanto, la organización debe facilitar y motivar a que los colaboradores tengan disposición en obtener y cumplir elementos necesarios y alcanzar sus metas y objetivos tanto personales como organizacionales.

### **1) TEORIA DE JERARQUIA DE NECESIDADES DE MASLOW:**

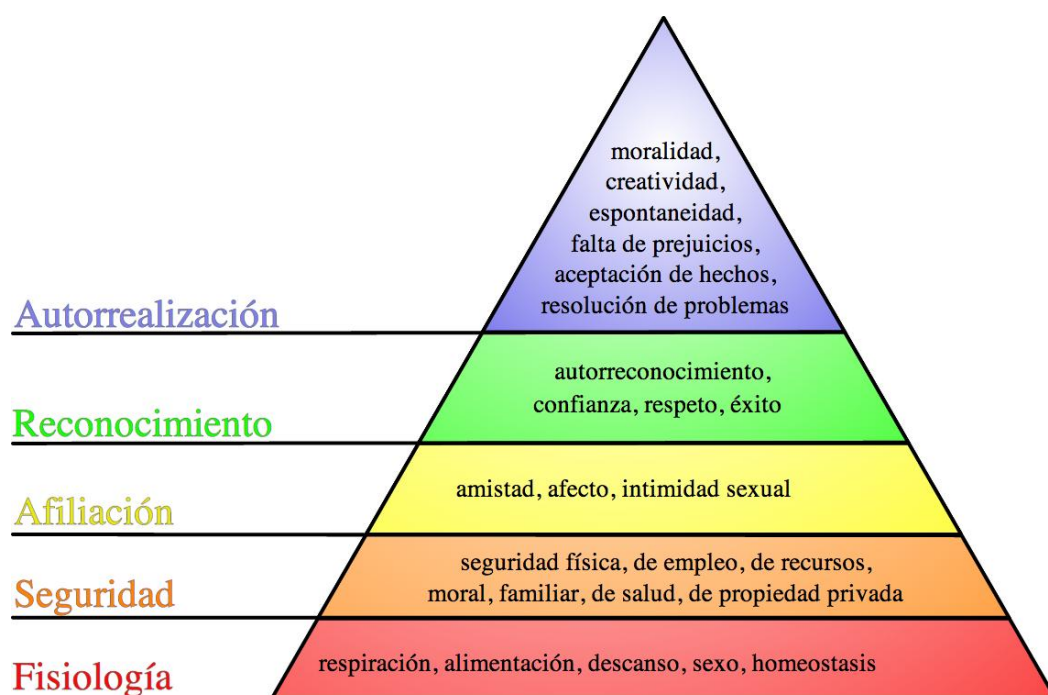
Las necesidades que podemos distinguir aquí propuestas por la pirámide de Maslow, según Chiavenato (2011) son:

- ✓ **Necesidades fisiológicas:** Estas necesidades son básicas para cada individuo, dentro de estos descubrimos necesidades, como por ejemplo, (hambre, sed, sueño, cansancio, frío, calor, deseo sexual, entre otras.). Constituyen el nivel más bajo de todas las necesidades humanas y son innatas
- ✓ **Necesidades de seguridad:** Se busca el cumplimiento, la creación y el soporte de una condición de solicitud y solidez, este lleva a que la persona a

protegerse de cualquier peligro real o imaginario, físico o abstracto. Dentro de estos descubrimos la necesidad de organizar y tener seguridad, entre otros. Estos requisitos se crean con la aprehensión de personas para perder el control de sus vidas y están personalmente conectados con lo oscuro, con la agitación.

- ✓ **Necesidades sociales:** Se basan en una inspiración que está dada por las necesidades de establecer órdenes sociales. Estos tienen una tendencia a identificarse con la necesidad del individuo de buscar la organización, con su punto de vista emocional y su inversión social. Dentro de estas necesidades, tenemos que mirar para hablar con otras personas, establecer compañerismos, expresar y obtener cariño, vivir en red, establecerse en una reunión y sentirse reconocido dentro de ella, entre otros.
- ✓ **Necesidades de reconocimiento:** Se consideran como los requisitos del sentido del yo o de la confianza. Este tipo de necesidad radica en la aspiración de cada individuo de sentirse incrementado en valor, de tener renombre y emerger dentro de su reunión social. Dentro de estas necesidades tenemos la autoevaluación y la autoestima, la confianza en sí mismo, la necesidad de aprobación y reconocimiento social, el estatus, la reputación y el orgullo personal. Son las necesidades relacionadas con la manera como la persona se ve y se valora.
- ✓ **Necesidades de Autorrealización:** También conocido como autoconocimiento o desarrollo, que se convierte en el ideal perfecto como un objetivo que debe lograrse. En este nivel, el individuo necesita elevarse por encima como un hombre, completar sus propias empresas particulares, a pesar de desarrollar su capacidad sin límites. Son las necesidades humanas más elevadas y se encuentran en lo más alto de la jerarquía. Motivan al individuo a emplear su propio potencial y a desarrollarse continuamente a los largo de su vida.

**Figura N°1: La pirámide de Abraham Maslow**



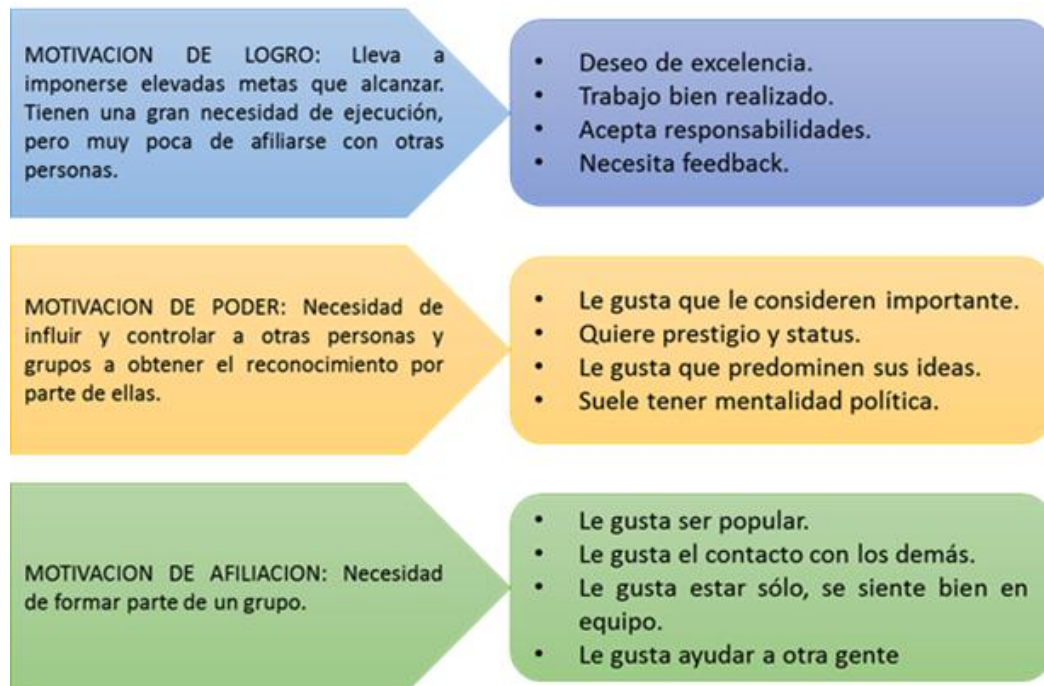
FUENTE: Tomado de <https://www.marketing-branding.cl/la-piramide-de-maslow/>

## 2) TEORÍA DE LAS NECESIDADES DE MCCLELLAND

David McClelland, terapeuta estadounidense que adquirió experiencia práctica en el examen de la inspiración humana con un objetivo final específico para comprender la inspiración, según Vélez (2007), ordenó los requisitos en tres categorías que las siguientes:

- ✓ **Necesidad de Logro:** Sujetos que proponen el logro individual para comenzar, buscando circunstancias, así como el impulso de sobresalir y de luchar por tener el éxito.
- ✓ **Necesidad de Poder:** Los sujetos que lo aprecian obtienen un lugar de "supervisor", intentan impactar a los demás y piensan en afectar al resto para sus beneficios. Necesidad de que otros realicen una conducta que sin su indicación no habrían observado.
- ✓ **Necesidad de Asociación:** Sujetos que desean interesarse en unirse a un grupo de amigos. Aquellos identificados con estas inclinaciones de colaboración con los de la oposición, surgen por su comportamiento de participación.

**Figura N° 02 Teoría de David Mc Clelland**



FUENTE: Tomado de <http://procesoempresarialautores.blogspot.com/>

### **1.3.2 Variable: Desempeño Laboral**

Robbins, R. y Judge, T. (2013) explican que “en las organizaciones, solo evalúan la forma en que los empleados realizan sus actividades y estas incluyen una descripción del puestos de trabajo, sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información hoy en día se reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral.”

Según Werther. W & Davis. K en el 2013, manifiesta que: “La mayor parte de los empleados procura obtener realimentación sobre la manera en que cumple sus actividades, y los administradores de las labores de otros empleados deben evaluar el desempeño individual para ver que decisiones tomar.” (p. 302). La evaluación del desempeño constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado; dicho de otra manera, su contribución total a la organización; y en último término, justifica su permanencia en la empresa. (Werther & Davis, 2008)

Stoner, J., Freeman, E. y Gilbert, D. (1996), definen “el desempeño gerencial como la medida de eficiencia y la eficacia de un gerente, grado que determina o alcanza los objetivos apropiados y el desempeño organizacional como la medida de la eficiencia y la eficacia de una organización, grado que alcanza los objetivos acertados”.

Robbins, S., & Coulter, M. (2010) definen que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual. (Robbins & Coulter, 2010). Los gerentes comienzan la planeación de RH revisando la condición de los recursos humanos actuales de la organización, en general mediante un inventario de recursos humanos. Esta información se obtiene de las formas que llenan los empleados, que incluyen datos como nombre, nivel de escolaridad, capacitación, empleos anteriores, idiomas hablados, capacidades especiales y destrezas especializadas. La disponibilidad de bases de datos sofisticadas facilita la conservación del archivo y la obtención de esta información.

Evaluar el desempeño de los empleados forma parte de un sistema de administración del desempeño, que es un proceso que establece las normas de éste y evalúa el de los empleados para tomar decisiones de recursos humanos objetivas, así como proporcionar documentación que apoye esas decisiones. La evaluación del desempeño es una parte fundamental de un sistema de administración. Para esto Robbins propone siete métodos importantes del desempeño, a saber:

1. Ensayos escritos
2. Incidentes críticos
3. Escala de calificación gráfica
4. Escalas de calificación apoyadas en el comportamiento
5. Comportamiento multipersonales
6. En base a objetivos
7. Retroalimentación 360°

Robbins, S., & Judge. T. (2013) explican que en las organizaciones, solo evalúan la forma en que los empleados realizan sus actividades y estas incluyen una

descripción del puestos de trabajo, sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información hoy en día se reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral.

Desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

Es en el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.

El término desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada.

## **1) TEORIA DE LOS SEIS PROCESOS DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Las especulaciones de los seis procedimientos de administración de habilidades humanas según los recursos humanos pro Chiavenato son:

- ✓ **Admisión de individuos:** Se pueden denominar formularios utilizados para incorporar nuevos individuos en la organización.



- ✓ **Aplicación de individuos:** Incluye formularios utilizados para planificar los ejercicios que los individuos harán en la organización y cómo evaluar su ejecución.
- ✓ **Desarrollo de individuos:** Entrenamiento utilizado para expandir el avance del personal de una manera que se desarrolla profesionalmente.
- ✓ **Mantenimiento de individuos:** Se usa para crear condiciones ecológicas y mentales aceptables para los ejercicios de la fuerza de trabajo.
- ✓ **Evaluación de personas:** Procesos utilizados para gestionar los ejercicios del personal y diseccionar sus resultados.
- ✓ **Compensación de individuos:** Procesos utilizados para inspirar a las personas y abordar problemas singulares.

## 2) FACTORES DEL DESEMPEÑO LABORAL

Para la mayoría de las personas el pago tiene un efecto directo en su nivel de vida, en su estatus dentro de la comunidad y, desde luego, en su grupo de trabajo. Cualquier diferencia en el pago a un trabajador afecta psicológicamente las posiciones de poder y autoridad en una empresa; los empleados son muy sensibles ante esto. Si en la empresa hay un sistema objetivo y claro para determinar el valor de un puesto de trabajo y su desempeño, y cada persona sabe cómo se llega a esa determinación, es menos probable que los empleados se sientan víctimas de una inequidad en el pago.

Existen muchos otros factores personales que también afectan la percepción de un individuo sobre lo que es justo en cuanto a su sueldo. Por ejemplo, en una investigación de campo (Greenberg y Pasternak, 1998) se encontró que las personas con mayor edad en puestos directivos recibían mejores sueldos que los jóvenes en posiciones similares. Hay evidencia de que el pago y su función tienen un significado distinto para diferentes grupos de la población; de hecho, buena parte de ello depende del nivel de importancia relativa que el puesto tiene dentro de una organización. (Varela Juarez, 2013)

- ✓ **Compensación Salarial:** Para Chiavenato (2011), “La compensación salarial que no cubra las necesidades del empleado puede afectar la productividad de la organización y producir un deterioro de la calidad, disminuir el desempeño, incrementar las quejas o conducir a los individuos a buscar un empleo diferente”. (Chiavenato , 2011)
- ✓ **Capacitación:** Según Jones y George (2010), “Los programas de capacitación laboral cubren las necesidades reales del puesto, fortaleciendo las habilidades de los empleados para cumplir con los procedimientos y exigencias del cargo ocupado, retribuyéndose en logros importantes para la organización” (Pág. 200).
- ✓ **Satisfacción del Trabajo:** Según Koontz y Weihrich (1991), “La satisfacción laboral es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables en el contexto laboral” (Pág. 129).
- ✓ **Desarrollo de la Carrera:** Según Koontz y Weihrich (1991), “Esfuerzo coordinado entre los individuos que quieren desarrollarse y avanzar en su trabajo a lo largo de su ciclo de vida y la organización que quiere desarrollar a sus trabajadores, para mantener su efectividad, crecer y enfrentar retos del futuro” (Pág. 134).

### 3) TEORIA X y Y:

Douglas McGregor (estadounidense, Psicólogo industrial, 1906-1964) fue una figura ilustre de la escuela administrativa de las relaciones humanas de gran auge en la mitad del siglo XX. McGregor observó que el comportamiento del líder frente a sus subordinados depende de lo que el líder piense de ellos. Según esto se utilizara un estilo u otro de liderazgo. Identifico dos posiciones extremas que denominó Teoría “X” y Teoría “Y”

## **Teoría X**

Se basa en el antiguo concepto del arrear al personal para el desarrollo de las actividades organizacionales y la posición de los directivos hacia la mediocridad de las masas, se asume que los seres humanos tienen una predisposición natural hacia el ocio y que las actividades laborales son una forma de represión hacia su persona o como se denominaría una actividad que deben cumplir de manera obligatoria.

Las premisas de la teoría X son:

- ✓ A los individuos promedio no les gusta trabajar y evitan a toda costa realizar actividades que involucren un esfuerzo por parte de ellos.
- ✓ Se considera la necesidad de controlar, dirigir y ejecutar sanciones para que se esfuerce a los empleados a trabajar por conseguir los objetivos de la empresa.

## **Teoría Y**

Se considera que sus subordinados logran encontrar en sus empleos una fuente de satisfacción laboral y que se enfocan en ejecutar acciones eficientes, siempre de esta manera para lograr los mejores resultados dentro de la organización, por lo tanto, las empresas deben preservar las habilidades de sus trabajadores.

Las suposiciones que respaldan la Teoría Y son:

- ✓ El desgaste físico y mental se desarrolla de manera normal ante las actividades desarrolladas por los colaboradores, al individuo promedio no le desagradan los resultados de las acciones laborales que conlleva la realización de su trabajo.
- ✓ Los trabajadores están comprometidos con los objetivos del negocio, ya que son recompensados por el logro de los objetivos que han sido designados, la satisfacción del ego puede ser causada por el esfuerzo realizado para alcanzar los objetivos del planteado por la organización.
- ✓ En condiciones comunes, el ser humano promedio aprenderá no solo a asumir responsabilidades, sino a buscar que se concentren en sus objetivos.

Para la gestión de personas de las características “X”, ha de estar basada en un estilo de dirección autoritario con autoridad formal delimitada, donde la dirección señala a cada uno lo que debe hacer y cómo hacerlo, marca los tiempos de realización del trabajo, dicta unas normas estrictas a seguir, consiguiendo que los trabajadores hagan los esfuerzos necesarios para evitar ser sancionados (No se motiva, no se delega responsabilidades, no son participativos,...).

Y, para la gestión de personas de las características “Y”, se dará en este caso, es una dirección participativa y democrática que proporcionara las condiciones para que las personas puedan alcanzar los propios objetivos al tiempo que se alcanzan los objetivos de la empresa. Los directores deben dar confianza, información y formación, facilitando la participación de los empleados en la toma de decisiones, así como en la negociación de los objetivos a conseguir. Se delegan responsabilidades. La Teoría Y es difícil de aplicar en trabajos de producción en masa si bien es fácil de aplicar trabajos de dirección y profesionales.

## **1.4 Formulación del problema**

### **1.4.1 Problema general**

¿Qué relación existe entre la motivación y el desempeño laboral del personal de la empresa HSE Golden Solution S.A.C., Los Olivos – Lima 2018?

### **1.4.2 Problemas específicos**

- a) ¿Qué relación existe entre la motivación y el compromiso organizacional del personal de la empresa HSE Golden Solution S.A.C., Los Olivos – Lima 2018?
- b) ¿Qué relación existe entre la motivación y la proactividad del personal de la empresa HSE Golden Solution S.A.C., Los Olivos – Lima 2018?
- C) ¿Qué relación existe entre la motivación y el control laboral del personal de la empresa HSE Golden Solution S.A.C., Los Olivos – Lima 2018?

## **1.5 Justificación de la Investigación**

### **1.5.1 Justificación teórica**

Según Cesar Bernal (2010), existe justificación teórica cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente. (Bernal Torres , 2010). La razón por la cual se ha realizado el siguiente trabajo de investigación, es con el fin de dar a conocer sobre las teorías de la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Hse Golden Solution S.A.C., con el objetivo de sugerir nuevas propuesta que puedan ayudar a la empresa a impulsar la motivación de los trabajadores y como consecuencia de ello aumentar su desempeño y productividad laboral de tal manera que la empresa logre cumplir sus metas y objetivos para así llegar al éxito. Así mismo servirá como antecedentes para otras investigaciones.

### **1.5.2 Justificación práctica**

El presente trabajo de investigación se realiza con la intención de determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de Hse Golden Solution S.A.C.; es decir analizar las variables motivación para así saber cuál es nivel de desempeño laboral de los trabajadores. Se considera que una investigación tiene justificación práctica cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirían a resolverlo. (Bernal Torres , 2010)

Así mismo, el análisis y los resultados obtenidos, permitirán la formulación de alternativas de solución y recomendaciones para poder guiar a la empresa hacia un buen desempeño laboral y eficiente, y así mismo replicarlas en otras organizaciones de similares características.

### **1.5.3 Justificación metodológica**

En investigación científica, la justificación metodológica del estudio se da cuando el proyecto que se va a realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable. (Bernal Torres , 2010)

La metodología en esta presente investigación será de tipo aplicada ya que busca conocer los problemas existentes en la empresa y de diseño no experimental – transversal por que no se manipularan las variables, nuestra población esta conforma por 35 trabajadores de la empresa Hse Golden Solution S.A.C.

## **1.6 Formulación de hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis general**

- ✓ La motivación tiene una relación con el desempeño laboral del personal de la empresa HSE Golden Solution S.A.C., Los Olivos – Lima 2018.

### **1.6.2 Hipótesis específicas**

- ✓ La motivación tiene una relación con el compromiso organizacional del personal de la empresa HSE Golden Solution S.A.C., Los Olivos – Lima 2018.
- ✓ La motivacion tiene una relación con la proactividad del personal de la empresa HSE Golden Solution S.A.C., Los Olivos – Lima 2018.
- ✓ La motivación tiene una relación con el control laboral del personal de la empresa HSE Golden Solution S.A.C., Los Olivos – Lima 2018.

## **1.7 Formulación de objetivos**

### **1.7.1 Objetivo general**

- ✓ Demostrar la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal de la empresa HSE Golden Solution S.A.C., Los Olivos – Lima 2018.

### **1.7.2 Objetivos específicos**

- ✓ Determinar la relación entre la motivación y compromiso organizacional del personal de la empresa HSE Golden Solution S.A.C., Los Olivos – Lima 2018.
- ✓ Determinar la relación entre la motivación y la proactividad del personal de la empresa HSE Golden Solution S.A.C., Los Olivos – Lima 2018.
- ✓ Determinar la relación entre la motivación y el control laboral del personal de la empresa HSE Golden Solution S.A.C., Los Olivos – Lima 2018.

## **II. METODOLOGÍA**

### **2.1 Diseño de Investigación**

#### **2.1.1. Tipo de investigación**

Esta investigación será de tipo aplicada por que busca conocer los problemas que existen en la empresa y a la vez ayuda a resolverlos.

Sánchez (2006) nos comenta que la investigación: “[...] se esfuerza por conocer y entender mejor algún asunto o problema, sin preocuparse por la aplicación práctica de los nuevos conocimientos adquiridos”.

#### **2.1.2. Enfoque de investigación**

El enfoque de la investigación es cuantitativo porque manejamos datos y podemos cortar, procesar y analizar utilizando métodos estadísticos.

Hernández, S. (2014) nos dice que el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

#### **2.1.2. Diseño de investigación**

La investigación es de diseño no experimental y de corte transversal ya que es la que se realiza sin manipular las variables porque son hechos pasados, recoge la información una sola vez para analizar las variables.

Pecina y García (1991) nos dice que” un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador”.

Pecina y García (1991) nos dice que “los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”.

## **2.2. Variables y Operacionalización**

### **2.1.1 Variable: Motivación**

Newstrom (2011), nos dice que “la motivación del trabajo es el conjunto de fuerzas internas y externas que hacen que un empleado elija un curso de acción y se conduzca de ciertas maneras.” (p.11)

## **DIMENSIONES DE LAS VARIABLES**

### **Dimensión 1**

#### **Comportamiento Organizacional**

El Comportamiento Organizacional, se refiere a las acciones de las personas que trabajan en las organizaciones. Se basa, sobre todo, en aportaciones de la psicología y es un campo que trata sobre el comportamiento de los individuos, es decir, temas como personalidad, actitudes, percepción, aprendizaje y motivación. El Comportamiento Organizacional también se relaciona con el comportamiento de los grupos, es decir, incluye temas como normas, funciones, formación de equipos y manejo de conflictos. En este sentido, se basa en las aportaciones de sociólogos y de psicólogos sociales. Sin embargo, el comportamiento de un grupo de personas no se puede comprender únicamente como la suma de las acciones de los individuos. El comportamiento del grupo es diferente al de cada uno de sus integrantes. Esta característica resulta más visible en casos extremos, por ejemplo, cuando una pandilla ataca a ciudadanos inocentes. (Chiavenato I. , 2009)



Según Pesántez. S y Guapacaza. D (2012), definen que: “El comportamiento organizacional, que es la materia que busca establecer en que forma afectan los individuos, grupos, el ambiente y el comportamiento de las personas en los resultados de la organización.” (p. 1).

## **Dimensión 2**

### **Comunicación Laboral**

Pese al progreso de la tecnología, la comunicación humana sigue siendo limitada y está sujeta a interferencias y turbulencias. Los mecanismos humanos para enviar y recibir mensajes son los mismos que usaron nuestros ancestros. Las diferencias individuales, los rasgos de personalidad, la percepción y la atribución, la motivación y las limitaciones humanas influyen enormemente en la capacidad de comunicación humana. La subjetividad es enorme.

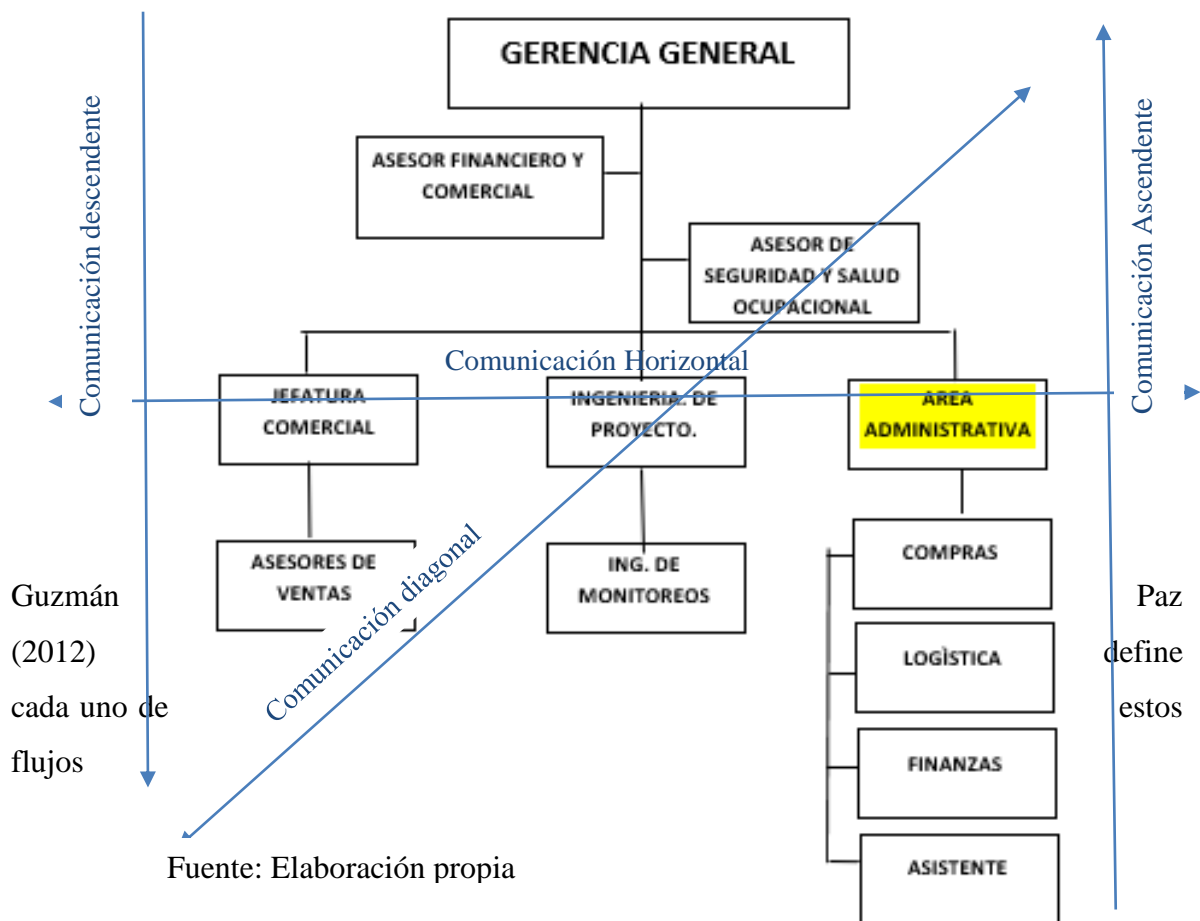
El proceso de comunicación está íntimamente relacionado con el sistema cognitivo de cada persona. La cognición (o conocimiento) se refiere a aquello que las personas saben sobre sí mismas y del ambiente que las rodea. El sistema cognitivo de cada persona incluye sus valores personales y experiencias psicológicas, y está influido por las características de la personalidad, su estructura física y biológica, y el entorno físico y social que la envuelve.<sup>19</sup> Sus acciones se basan en lo que piensa, cree y siente. El sistema cognitivo funciona como una pauta de referencia (el campo psicológico) que filtra o amplifica las comunicaciones de las personas con su entorno. (Chiavenato I. , 2009)

Por otra parte, la comunicación es esencial para alcanzar la concordancia y la consistencia en el comportamiento de las personas. La comunicación organizacional es el proceso mediante el cual las personas intercambian información en una organización. Algunas comunicaciones fluyen por la estructura formal y la informal; otras bajan o suben a lo largo de niveles jerárquicos, mientras algunas más se mueven en dirección lateral u horizontal.

En la actualidad, la informática ha intensificado la comunicación en todas las direcciones.

Según Balarezo. B (2014), menciona que: “Desde esta perspectiva la comunicación se constituye en esencia y herramienta estratégica para los procesos de redefinición de las relaciones de la organización con el entorno, la interacción con sus públicos tanto internos como externos y la definición de identidad.” (p. 4). Las organizaciones están formadas por individuos que ocupan ciertas posiciones o representan determinados roles. El flujo de comunicación de estos mensajes entre estas personas sigue ciertos caminos que se denominan redes de comunicación, que existirán tanto si incluye a dos personas como a toda la organización. En la figura N° 4: se puede apreciar los flujos de comunicación aplicados a HSE Golden Solution SAC:

**Figura N° 03 Organigrama funcional HSE Golden Solution SAC y flujo de comunicación**



comunicacionales de la siguiente manera:

La comunicación descendente involucra todos los mensajes que fluyen de la dirección hacia los empleados. Smith, y otros, “consideran que la comunicación descendente es la dimensión de canales formales más frecuentemente estudiada”. El prestigio, la autoridad y la tradición, son demostrados en las comunicaciones descendentes; quienes ocupan puestos superiores en la organización se interesan, naturalmente, por la eficacia de las comunicaciones destinadas a sus empleados.

La comunicación ascendente se define como los mensajes que fluyen de los empleados hacia los superiores, generalmente con la intención de formular preguntas, proporcionar feedback y hacer sugerencias. La comunicación ascendente tiene como resultado mejorar la moral y las actitudes de los empleados, por ello los mensajes que siguen las redes ascendentes se clasifican como de integración o humanos.

La comunicación horizontal se define como el intercambio lateral de mensajes entre jefaturas que se encuentran en el mismo nivel de autoridad dentro de la organización.

La comunicación diagonal se produce entre individuos o departamentos que no están al mismo nivel de jerarquía. De naturaleza informal, y utilizada con frecuencia entre grupos del personal y funciones del mismo nivel, así como en organizaciones de proyectos, es otra faceta de la comunicación multidireccional, habitual cuando las comunicaciones fluyen en todas direcciones al mismo tiempo. Las comunicaciones diagonales permiten a los individuos con diversa información participar en la solución de problemas con personas de otros niveles dentro de la organización. (Guzman Paz, 2012)

### **Dimensión 3**

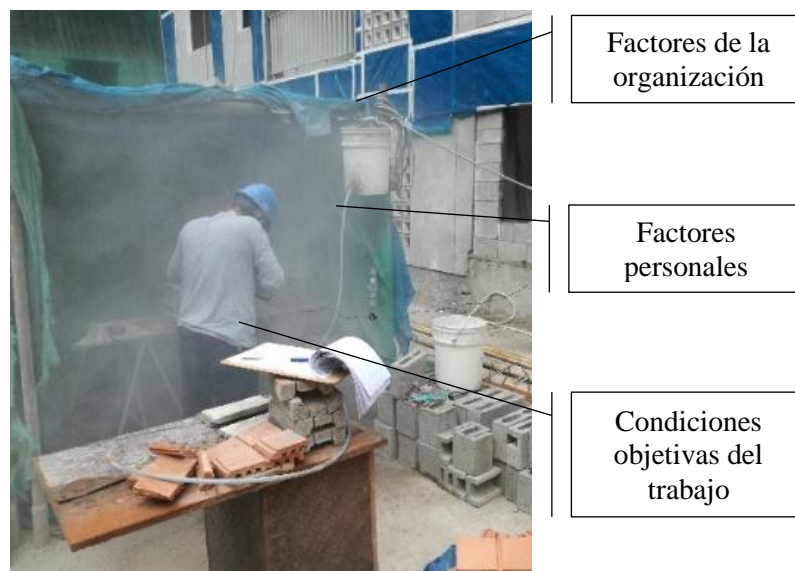
#### **Clima Laboral**

El clima laboral es la suma de las percepciones que los trabajadores tienen sobre el medio humano y físico donde se desarrolla la actividad cotidiana de la organización. , El clima laboral es un factor coyuntural en la vida de una organización. En este sentido el clima se asienta sobre la cultura organizacional, un factor más permanente derivado de la historia, los valores y la tradición de la organización. , El clima laboral evoluciona según dinámicas

internas propias que dependen de procesos de percepción básicos como la credibilidad de la fuente, los procesos selectivos de llegada de la información, los liderazgos de opinión o las normas grupales.

Según De la Peña. Y (2014), expresa que: “Todo equipo de trabajo tiene la capacidad de realizar una serie de cosas de cómo hacer diferentes productos, proveer servicios, hacer negocios dirigir proyectos, ofrecer asesorías y tomar decisiones.” (p. 34).

**Figura N° 04: Descripción del clima laboral en HSE Golden Solution SAC**



Fuente: Elaboración propias

## INDICADORES

### Puntualidad

Hernández (2011), refiere que, la puntualidad es el cuidado y diligencia en hacer las cosas a su debido tiempo o en llegar a (o partir de) un lugar a la hora convenida (p.20).

### Responsabilidad

Hernández (2011), refiere que, hace referencia al compromiso u obligación de tipo moral que surge de la posible equivocación cometida por un individuo en un asunto específico (p.20)

**Socialización**

Hernández (2011), refiere que, hace referencia al compromiso u obligación de tipo moral que surge de la posible equivocación cometida por un individuo en un asunto específico (p.20)

**Cordialidad**

Hernández (2011), refiere que, la cordialidad es la sencillez, la amabilidad y la gentileza de una persona. El concepto refiere a la cualidad o la característica de cordial: cariñoso, afectivo (p.20)

**Coordinación**

Hernández (2011), manifiesta que, se utiliza para presentar la disposición metódica de una determinada cosa o el esfuerzo realizado para llevar a cabo una acción común. (p.21)

**Actividades Integradoras**

Hernández (2011), refiere que, hace referencia al compromiso u obligación de tipo moral que surge de la posible equivocación cometida por un individuo en un asunto específico (p.21)

**Feedback**

Hernández (2011), refiere que, es un término inglés que puede traducirse como realimentación o retroalimentación. Se trata de la alimentación de un sistema a través del regreso de un sector o de un porcentaje de su salida (p.21)

**Satisfacción**

Hernández (2011), refiere que, este verbo refiere a pagar lo que se debe, saciar un apetito, sosegar las pasiones del ánimo, cumplir con ciertas exigencias, premiar un mérito o deshacer un agravio (p.20).

**Empatía**

Hernández (2011), manifiesta que, se refiere a la habilidad cognitiva de una persona para comprender el universo emocional de otra (p.20)

**Cooperatividad**

Hernández (2011), refiere que, alude al acto y el resultado de cooperar: actuar en conjunto para alcanzar un objetivo en común o accionar a favor de los intereses de alguien (p.20)

**2.1.2 Variable: Desempeño Laboral**

Durante años los psicólogos organizacionales recurrían a la capacidad cognitiva y la capacidad intelectual para predecir el desempeño laboral. Se consideraba que las personas más inteligentes tenían más probabilidades de éxito en el trabajo. Sin embargo, la

inteligencia es una parte de ello. Existen otros factores importantes en el desempeño laboral que están relacionados con la personalidad y no con la inteligencia como la creatividad, liderazgo, integridad, asistencia, cooperación y gusto por lo que están haciendo.

El desempeño de los empleados siempre ha sido considerado como la piedra angular para desarrollar la efectividad y éxito de una organización; por tal razón existe en la actualidad total interés para los gerentes de recursos humanos los aspectos que permitan no solo medirlo sino también mejorarlo. En este sentido, el desempeño son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Este desempeño puede ser exitoso o no, dependiendo de un conjunto de características que muchas veces se manifiestan a través de la conducta.

Según Werther. W & Davis. K (2013), manifiesta que: “La mayor parte de los empleados procura obtener realimentación sobre la manera en que cumple sus actividades, y los administradores de las labores de otros empleados deben evaluar el desempeño individual para ver que decisiones tomar.” (p. 302).

Robbins (2004) vincula el desempeño con la capacidad de coordinar y organizar las actividades que al integrarse modelan el comportamiento de las personas involucradas en el proceso productivo. El desempeño laboral, complementa al determinar, como uno de los principios fundamentales de la psicología del desempeño, es la fijación de metas, la cual activa el comportamiento y mejora el desempeño, porque ayuda a la persona a enfocar sus esfuerzos sobre metas difíciles, que cuando las metas son fáciles.

## **DIMENSIONES DE LAS VARIABLES**

### **Dimensión 1**

#### **Compromiso Organizacional**

Según Florez. Y (2014), expresa que: “Desde este punto de vista, el compromiso organizacional consiste, entonces, en aquellas actitudes de los empleados por medio de las

cuales demuestran su orgullo y satisfacción de ser parte de la organización a la que pertenecen.” (p.24).

Las organizaciones constituyen agrupamientos sociales creados y modificados constantemente para alcanzar objetivos específicos. Al ser entendidas compuestas por múltiples personas, se plantea un problema fundamental ¿Cómo lograr que cada cual se involucre con los objetivos para los cuales fueron establecidos? Ya lo dice el refrán “Cada cabeza es un mundo”. Entonces, uno de los problemas primordiales de las organizaciones consiste en alcanzar la unidad en cuanto a logro de objetivos tomando como base la pluralidad. En efecto ¿Cómo lograr la coordinación y, sobre todo, el esfuerzo continuados hacia las metas que, se supone, deben ser comunes a todos, sin importar los aspectos idiosincrásicos?

En muchas organizaciones se ha adoptado la modalidad del trabajo temporal, la cual va tomando mayor fuerza; una posible consecuencia es el compromiso disminuido de los trabajadores. En los empleos por temporada o por obra determinada: las organizaciones contratan a personas por líneas específicas. Ni las organizaciones ni los trabajadores esperan un empleo a lo largo del tiempo, como en épocas anteriores. Inclusive en Japón, país donde era tradicional el empleo de por vida, la situación está cambiando: cada vez es menos frecuente encontrar empresas oferentes de dicho.

## **Dimensión 2**

### **Proactividad**

Según Prieto. P (2013), definen que: “En las organizaciones avanzadas del mundo, la lucha está en atraer, seleccionar y retener a los mejores talentos. Solamente las personas más capacitadas podrán crear los mejores productos y generar las mejores ideas para que las compañías superen exitosamente a sus competidores”. (p. 78).

La persona proactiva no espera a que los demás tomen decisiones por ella; actúa con determinación anticipándose a los problemas, baja a terrenos operativos y crea constantemente nuevas oportunidades.

La proactividad no significa sólo tomar la iniciativa, sino asumir la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan; decidir en cada momento lo que quiere hacerse y cómo se va a realizar. En otras palabras, el directivo con personalidad proactiva cree que la persona diseña su propio entorno y destino. (Lopez salazar, 2010)

Del análisis de los diversos estudios sobre proactividad empresarial, resaltan seis características principales: 1) Buscar Oportunidades: estar siempre alerta con el fin de detectar circunstancias que favorezcan a una empresa; 2) Crear Oportunidades: hacer de las circunstancias una buena oportunidad que difícilmente es destacada por los demás; 3) Iniciativa: actuar por motivación propia; proponer ideas y acciones a ejecutar; 4) Promotor de nuevas circunstancias: crear ideas y acciones distintas a lo tradicional; nuevas formas de operar en distintas áreas de una empresa; 5) Anticipar problemas: prever situaciones difíciles que se puedan suscitar como la situación económica, competencia, clientes, desabastos de materia prima, entre otros; 6) Actitud de control: forma de actuar donde sobresale el deseo de dirigir, mandar y organizar.

### **Dimensión 3**

#### **Control Laboral**

Para que los objetivos de la empresa se cumplan y el ambiente de trabajo sea adecuado, es preciso que el capital humano de la empresa cumpla sus tareas en el tiempo estipulado. Por tanto, es necesario llevar a cabo un proceso de control de personal o control interno.

Del análisis de la definición se puede concluir que el control de personal es un proceso (una serie de etapas ordenadas) y que tiene como finalidad conocer las incidencias sobre la asistencia del personal que se dan en la empresa, para lo que se sirve de una serie de herramientas de recogida, registro y tratamiento de la información. Su finalidad se puede concretar en dos objetivos:

- a. Evaluación del desempeño. Detectar los problemas de funcionamiento del personal y determinar las causas que los producen para tomar decisiones que mejoren la situación.



- b. Cumplimiento de la disciplina. Controlar el cumplimiento de las normas por parte de los trabajadores respecto a las entradas y salidas, el cumplimiento del horario de trabajo, la realización de horas extras, los permisos, las vacaciones, las licencias y los retrasos.

Según Requejo. J (2013), menciona que: “La inspección del trabajo dispone de la competencia necesaria para proteger a los trabajadores en todos los sectores y en todos los niveles y garantizando el respeto del derecho laboral a escala nacional para, en definitiva, afirmar y reforzar el sistema internacional de control del trabajo.” (p. 3).

La gestión del control de personal tiene como elemento fundamental la cuantificación del absentismo laboral que se produce en la empresa.

## **INDICADORES**

### **Identidad Organizacional**

Hernández (2011), refiere que, la identidad es el conjunto de los rasgos propios de un individuo o de una comunidad. Estos rasgos caracterizan al sujeto o a la colectividad frente a los demás (p.20)

### **Cumplimiento de objetivos**

Hernández (2011), manifiesta que, por su parte, refiere a ejecutar algo; remediar a alguien y proveerle de aquello que le falta; hacer algo que se debe. (p.21)

### **Norma Interna**

Hernández (2011), refiere que, Es una regla que debe ser respetada y que permite ajustar ciertas conductas o actividades. En el ámbito del derecho, una norma es un precepto jurídico (p.21)

### **Productividad**

Hernández (2011), refiere que, la productividad es un concepto que describe la capacidad o el nivel de producción por unidad de superficies de tierras cultivadas, de trabajo o de equipos industriales (p.32)

### **Búsqueda de soluciones**

Hernández (2011), manifiesta que, SE refiere a ejecutar algo; remediar a alguien y proveerle de aquello que le falta; hacer algo que se debe trata de la acción y efecto de resolver una dificultad o una duda. Por el otro, solución es la acción y efecto de disolver. (p.22)

**Innovación**

Hernández (2011), refiere que, La innovación se asocia a la creatividad. Se trata de un cambio o de una modificación que supone la creación o la puesta en marcha de algo novedoso (p.22)

**Efectividad**

Hernández (2011), refiere que, es la capacidad de conseguir el resultado que se busca. Quien es efectivo, por lo tanto, obtiene el efecto deseado (p.21)

**Supervisión**

Hernández (2011), refiere que, es la acción y efecto de supervisar, un verbo que supone ejercer la inspección de un trabajo realizado por otra persona.(p.42)

**Reconocimiento**

Hernández (2011), manifiesta que, la acción y efecto de reconocer o reconocerse. El verbo refiere a examinar algo o alguien con cuidado, a registrar algo para conocer su contenido, a confesar alguna situación o a aceptar un nuevo estado de cosas (p.72)

**Conflictos**

Hernández (2011), refiere que, Define al conjunto de dos o más hipotéticas situaciones que son excluyentes: esto quiere decir que no pueden darse en forma simultánea (p.22)

### 2.2.3. Operacionalización de variables

Figura Nº 05: Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADOR	ITEM	ESCALA
<b>MOTIVACIÓN</b>	La motivación del trabajo es el conjunto de fuerzas internas y externas que hacen que un empleado elija un curso de acción y se conduzca de ciertas maneras. Newstrom (2011)	La motivación influye en el comportamiento organizacional, de socialización y actitud en la empresa, comunicación laboral, el tipo de interacción del personal y Equipos de trabajo	comportamiento organizacional	puntualidad	1	Likert
				responsabilidad	2	
				socialización	3	
			comunicación laboral	cordialidad	4	
				coordinación	5	
				actividades de integración	6	
				feedback	7	
			clima laboral	satisfacción	8	
				empatía	9	
				cooperatividad	10	
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	El desempeño es el comportamiento de la persona que ocupa en un puesto. Varía de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionantes que influyen mucho en él. Chiavenato (2011)	Se identifica el compromiso organizacional como la cualidad de ser fiel a la marca de la empresa, proactividad consecuencia de una realización eficiente de las funciones, inspección laboral supervisión interna, externa y/o personal para verificar la calidad del trabajo ejecutado	compromiso organizacional	identidad organizacional	11	Likert
				cumplimiento de objetivos	12	
				normas interna	13	
			proactividad	productividad	14	
				búsqueda de soluciones	15	
				innovación	16	
			control laboral	efectividad	17	
				supervisión	18	
				reconocimiento	19	
				conflictos	20	

Fuente: Elaboración Propia

## 2.3 Población y Muestra

### 2.3.1 Población

La población de esta investigación es finita porque está conformado por 35 colaboradores de la empresa HSE Golden Solution.

**Figura N°06: Descripción de la Población**

AREAS	N°
GERENCIA	1
AREA ADMINISTRATIVA	2
AREA CONTABLE	2
AREA COMERCIAL	3
AREA LOGISTICA	2
AREA DE OPERACIONES	20
PSICOLOGOS	2
LIMPIEZA	1
CHOFER	2
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>

**Fuente: Elaboración Propia**

**P = Población**

**P = 35**

### 2.3.2 Muestra

Para Carrasco (2013) la muestra; “es una parte o fragmento representativo de la población, las características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel del día, de tal manera los resultados obtenidos en la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que conformen dicha población”. Por lo tanto, para este estudio se consideró 35 trabajadores de la empresa Hse Golden Solution S.A.C.

$$\begin{aligned}
 P &= M \\
 P &= 35 \\
 \rightarrow M &= 35
 \end{aligned}$$

## 2.4 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS, VALIDES Y CONFIABILIDAD:

### 2.4.1 **Técnica: Encuesta**

Carrasco. S (2005), menciona que la técnica es “el conjunto de reglas y pautas que guían las actividades que realizan los investigadores en cada una de las etapas de la investigación científica” (p. 274).

### 2.4.2 **Instrumento: Cuestionario**

Para Hernández. R, Fernández. C y Baptista. P (2014, p. 200) la validez se define en términos generales como el: “Grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”.

El instrumento que se utilizará para la recolección de datos de esta investigación, es un cuestionario, que constará de 20 preguntas, de estilo Likert, con la finalidad de obtener respuestas de aceptación o rechazo

### 2.4.3 **Validez:**

La validez del instrumento utilizado en este estudio (Cuestionario) ha sido aceptada por tres asesores con el título de Doctorado dentro de la rama de administración de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Cesar Vallejo – Lima Norte:

**Figura N° 07: Validación de Experto**

<b>ASESORES</b>	<b>TÍTULOS</b>
Carranza Estela Teodoro	Doctor
Alva Arce, Cesar	Doctor
Dolores Martínez, María	Doctora

Fuente: Elaboración Propia

#### 2.4.4 Confiabilidad:

Según Hernández. R, Fernández. C y Baptista. P (2014, p. 200) la confiabilidad es el: “Grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales”.

Coefficiente Alfa de Cronbach: El Alfa de Cronbach se utiliza para calcular el coeficiente de fiabilidad del instrumento de medición. El coeficiente puede estar entre 0 y 1, donde “0” significa una confiabilidad nula o depreciable y “1” representa una máxima confiabilidad siendo perfecta (muy alta) (Hernández. R, 2010, p. 439).

Coeficiente	Relación
0.00 a +/- 0.20	Despreciable
-0.2 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Marcada
0.80 a 1.00	Muy Alta

#### Confiabilidad de la Motivación

##### Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Casos Válidos	35	100,0
Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	35	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

##### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,703	20

El resultado del Alfa de Cron Bach es **0.703** esto nos indicó que es confiable ya que su valor es mayor a **0.70**, lo cual nos indica que según **Hernández et al. (2010)** el Alfa de Cron Bach exhorta: de 0,80 hacia arriba es *confiable* (p.302).

## Confiabilidad del Desempeño Laboral

### Resumen del procesamiento de los

casos		N	%
Casos	Válidos	35	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	35	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,702	20

El resultado del Alfa de Cron Bach es **0.702** esto nos indicó que es confiable ya que su valor es mayor a **0.70**, lo cual nos indica que según **Hernández et al. (2010)** el Alfa de Cron Bach exhorta: de 0,80 hacia arriba es *confiable* (p.302).

## 2.5 METODO DE ANALISIS DE DATOS

Se usara en este estudio el método hipotético deductivo, apoyado por el método estadístico, otorgando la facilidad de comprender los resultados de la investigación cuantitativa; después de la recolección de datos de la encuesta; se utilizó el programa SPSS versión 21 es un sistema estadístico-informático para las ciencias sociales, utilizado para obtener datos estadísticos y los resultados pueden ser mejor comprendidos, las pruebas estadísticas realizadas fueron con la fórmula de Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad y se utilizara como instrumento un cuestionario de 20 preguntas estilo Likert.

## 2.6 ASPECTO ÉTICO

Como autor e investigador sobre los datos recolectados en esta tesis me comprometo a cumplir con la veracidad de los resultados, la confiabilidad de los datos brindados por la empresa HSE Golden Solution S.A.C. y a mantener la identidad en reserva de los individuos que participan en este estudio.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DESCRIPTIVOS

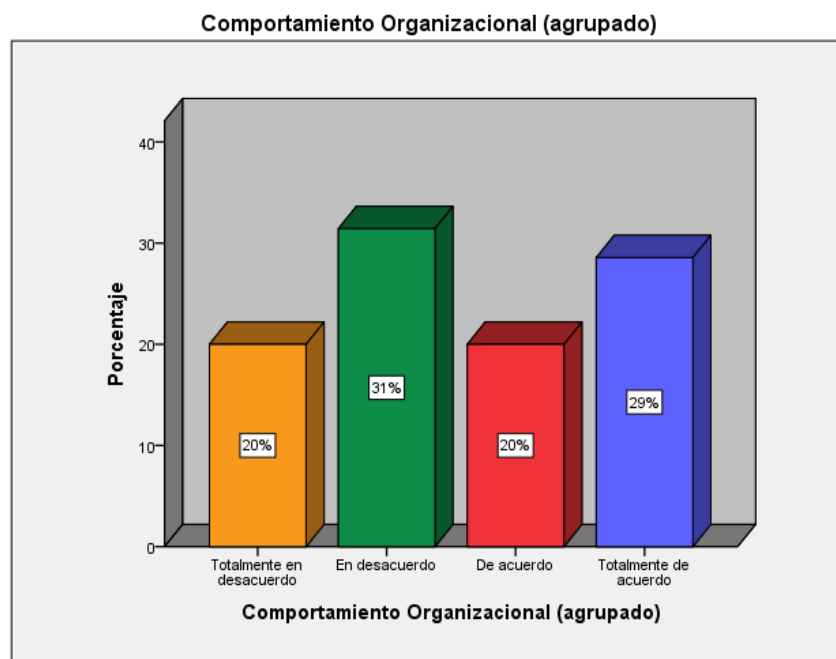
##### 3.1.1. Dimensión Comportamiento Organizacional

**Tabla N° 01**

Comportamiento Organizacional (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	20,0	20,0	20,0
	En desacuerdo	11	31,4	31,4	51,4
	De acuerdo	7	20,0	20,0	71,4
	Totalmente de acuerdo	10	28,6	28,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

**Gráfico N° 01**



Fuente: Elaboración Propia.

**Interpretación:** Podemos observar, conforme con los resultados, que el **8%** de la muestra, conformada por los colaboradores respondieron que están de acuerdo con la **Dimensión Comportamiento**; un **32%** respondieron que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo y un **20%** respondieron que están en desacuerdo con la **Dimensión Comportamiento**.



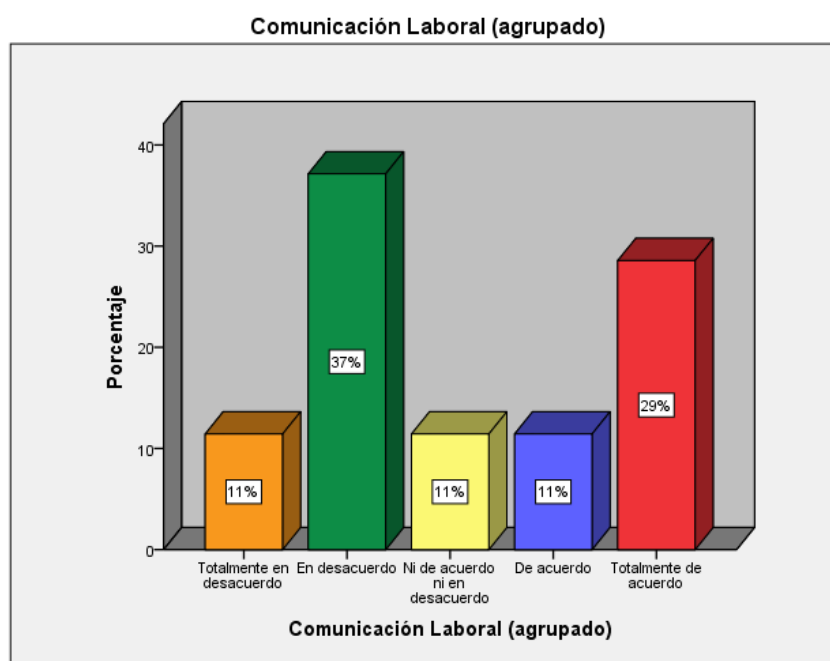
### 3.1.2. Dimensión Comunicación Laboral

**Tabla N° 02**

<b>Comunicación Laboral (agrupado)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	11,4	11,4	11,4
	En desacuerdo	13	37,1	37,1	48,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	11,4	11,4	60,0
	De acuerdo	4	11,4	11,4	71,4
	Totalmente de acuerdo	10	28,6	28,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

**Gráfico N° 02**



Fuente: Elaboración Propia.

**Interpretación:** Podemos observar, conforme con los resultados, que el **37%** de la muestra, conformada por los colaboradores respondieron que están en desacuerdo con la **Dimensión Comunicación Laboral**; un **29%** respondieron que no están totalmente de acuerdo y un **11%** respondieron que están totalmente en desacuerdo con la **Dimensión Comunicación Laboral**.

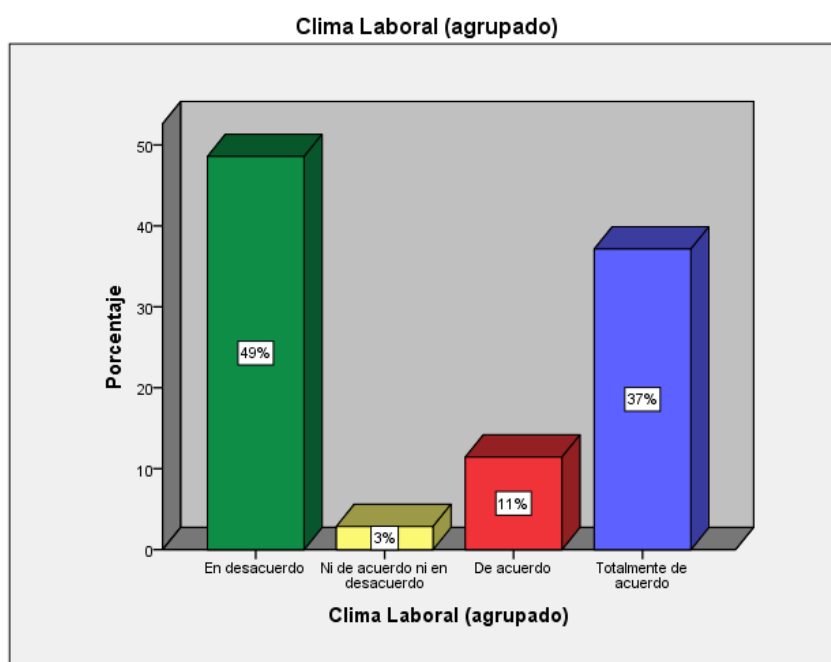
### 3.1.3. Dimensión Clima Laboral

**Tabla N° 03**

Clima Laboral (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	17	48,6	48,6	48,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	2,9	2,9	51,4
	De acuerdo	4	11,4	11,4	62,9
	Totalmente de acuerdo	13	37,1	37,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

**Gráfico N° 03**



Fuente: Elaboración Propia.

**Interpretación:** Podemos observar, conforme con los resultados, que el **49%** de la muestra, conformada por los colaboradores respondieron que están en desacuerdo con la **Dimensión Clima Laboral**; un **37%** respondieron que no están totalmente de acuerdo y un **3%** respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la **Dimensión Clima Laboral**.

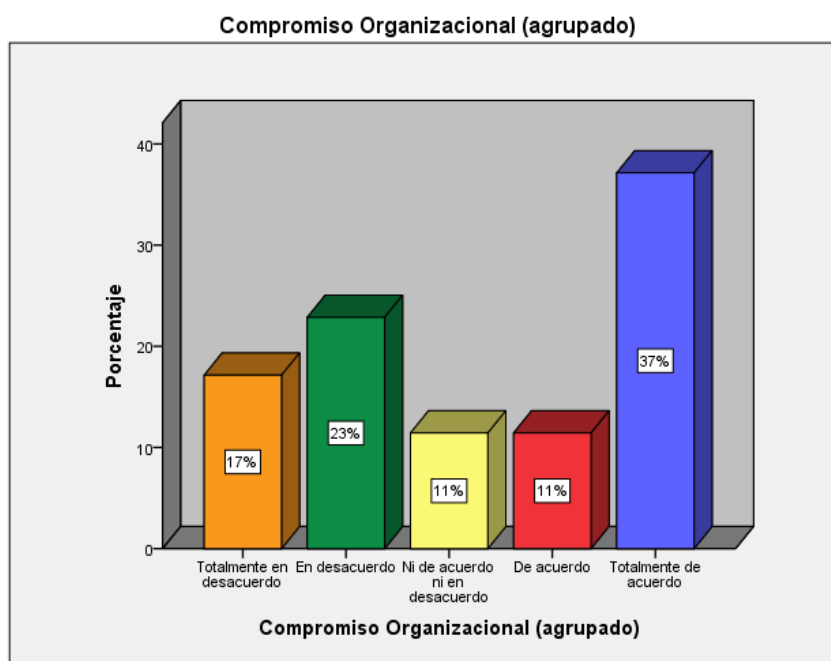
### 3.1.4. Dimensión Compromiso Organizacional

**Tabla N° 04**

Compromiso Organizacional (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	17,1	17,1	17,1
	En desacuerdo	8	22,9	22,9	40,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	11,4	11,4	51,4
	De acuerdo	4	11,4	11,4	62,9
	Totalmente de acuerdo	13	37,1	37,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

**Gráfico N° 04**



Fuente: Elaboración Propia.

**Interpretación:** Podemos observar, conforme con los resultados, que el **37%** de la muestra, conformada por los colaboradores respondieron que están totalmente de acuerdo con la **Dimensión Compromiso Organizacional**; un **23%** respondieron que están en desacuerdo y un **11%** respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la **Compromiso Organizacional**.

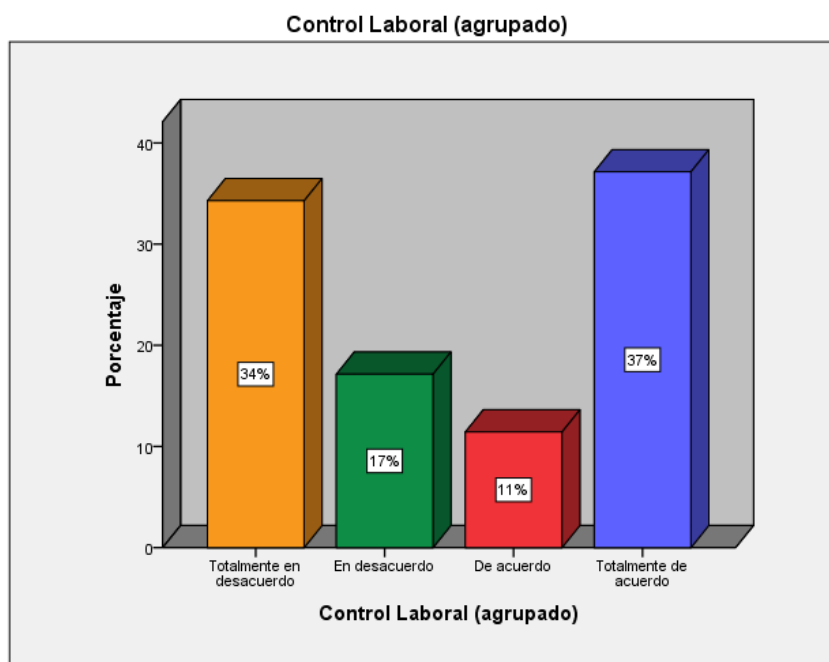
### 3.1.3. Dimensión Control Laboral

**Tabla N° 05**

Control Laboral (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	12	34,3	34,3	34,3
	En desacuerdo	6	17,1	17,1	51,4
	De acuerdo	4	11,4	11,4	62,9
	Totalmente de acuerdo	13	37,1	37,1	100,0
Total		35	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

**Gráfico N° 05**



Fuente: Elaboración Propia.

**Interpretación:** Podemos observar, conforme con los resultados, que el **37%** de la muestra, conformada por los colaboradores respondieron que están totalmente de acuerdo con la **Dimensión Control Laboral**; un **34%** respondieron que están totalmente en desacuerdo y un **11%** respondieron que están de acuerdo con la **Control Laboral**.

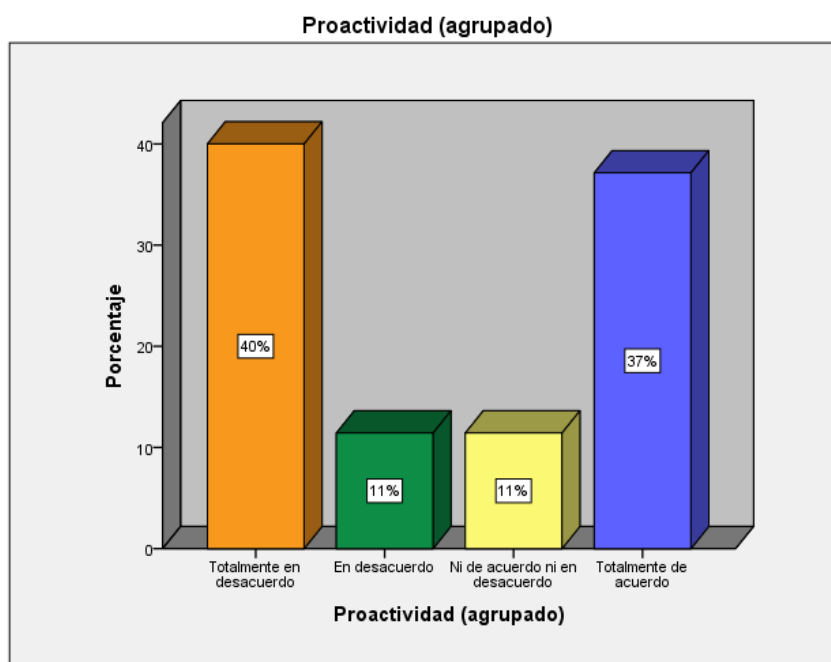
### 3.1.6. Dimensión Proactividad

**Tabla N° 06**

Proactividad (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	14	40,0	40,0	40,0
	En desacuerdo	4	11,4	11,4	51,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	11,4	11,4	62,9
	Totalmente de acuerdo	13	37,1	37,1	100,0
Total		35	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

**Gráfico N° 06**



Fuente: Elaboración Propia.

**Interpretación:** Podemos observar, conforme con los resultados, que el **37%** de la muestra, conformada por los colaboradores respondieron que están totalmente de acuerdo con la **Dimensión Proactividad**; un **34%** respondieron que están totalmente en desacuerdo y un **11%** respondieron que están de acuerdo con la **Proactividad**.

**Tabla N° 07**

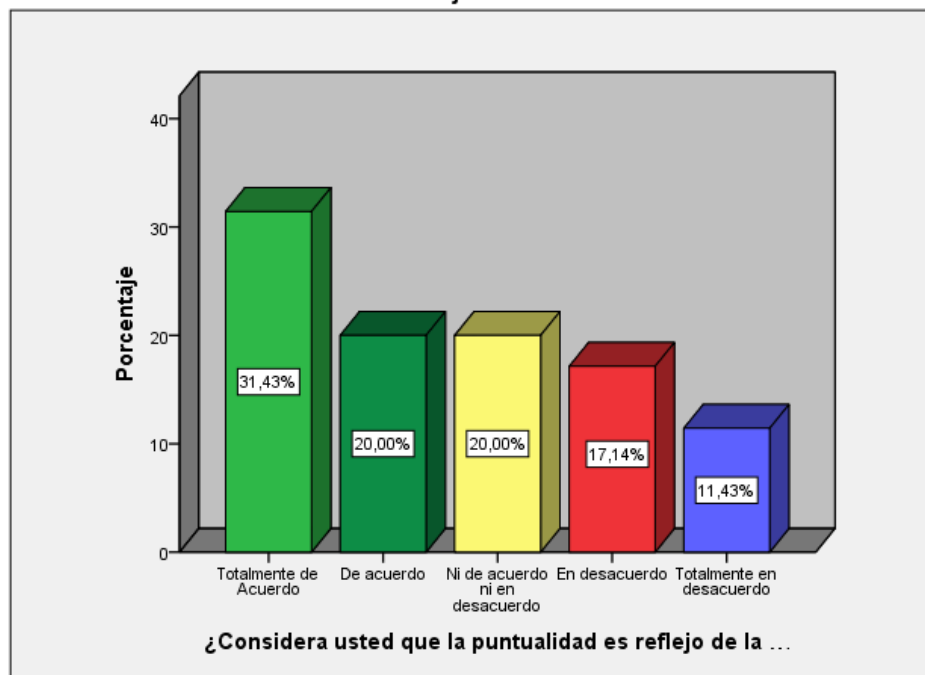
**¿Considera usted que la puntualidad es reflejo de la motivación laboral en los trabajadores?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de Acuerdo	11	31,4	31,4	31,4
	De acuerdo	7	20,0	20,0	51,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	20,0	20,0	71,4
	En desacuerdo	6	17,1	17,1	88,6
	Totalmente en desacuerdo	4	11,4	11,4	100,0
Total		35	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

**Gráfico N° 07**

**¿Considera usted que la puntualidad es reflejo de la motivación laboral en los trabajadores?**



Fuente: Elaboración Propia.

**Interpretación:** Podemos observar, conforme con los resultados, que el **31%** de la muestra, conformada por los colaboradores respondieron que están totalmente de acuerdo con la interrogante planteada; un **20%** respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo y un **11%** respondieron que están totalmente en desacuerdo con la interrogante planteada.

**Tabla N° 08**

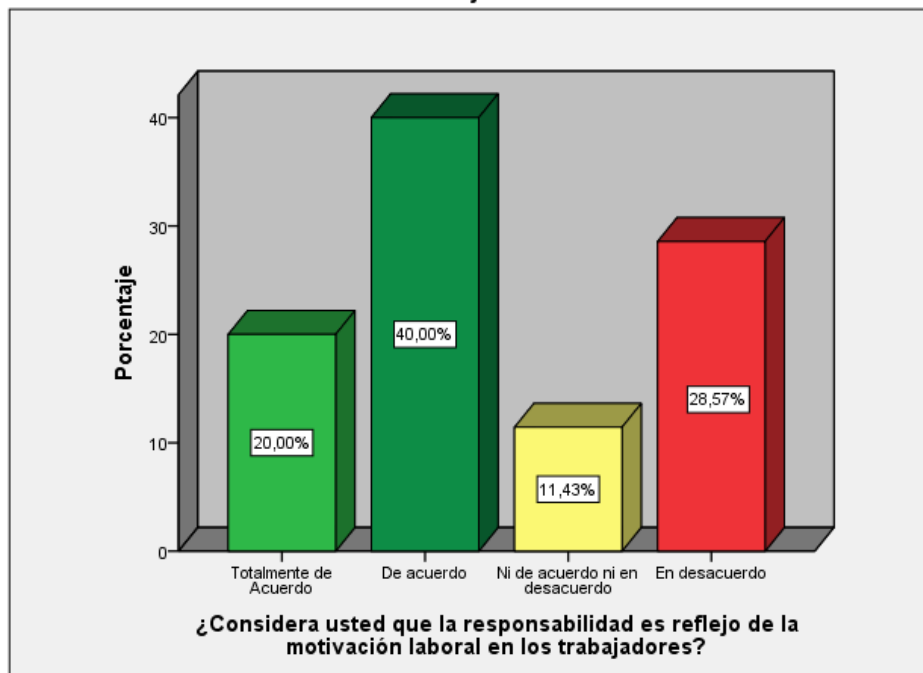
**¿Considera usted que la responsabilidad es reflejo de la motivación laboral en los trabajadores?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de Acuerdo	7	20,0	20,0	20,0
	De acuerdo	14	40,0	40,0	60,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	11,4	11,4	71,4
	En desacuerdo	10	28,6	28,6	100,0
Total		35	100,0	100,0	

**Fuente: Elaboración Propia.**

**Gráfico N° 08**

**¿Considera usted que la responsabilidad es reflejo de la motivación laboral en los trabajadores?**



**Fuente: Elaboración Propia.**

**Interpretación:** Podemos observar, conforme con los resultados, que el **40%** de la muestra, conformada por los colaboradores respondieron que están de acuerdo con la interrogante planteada; un **20%** respondieron que están totalmente de acuerdo y un **11%** respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la interrogante planteada.

**Tabla N° 09**

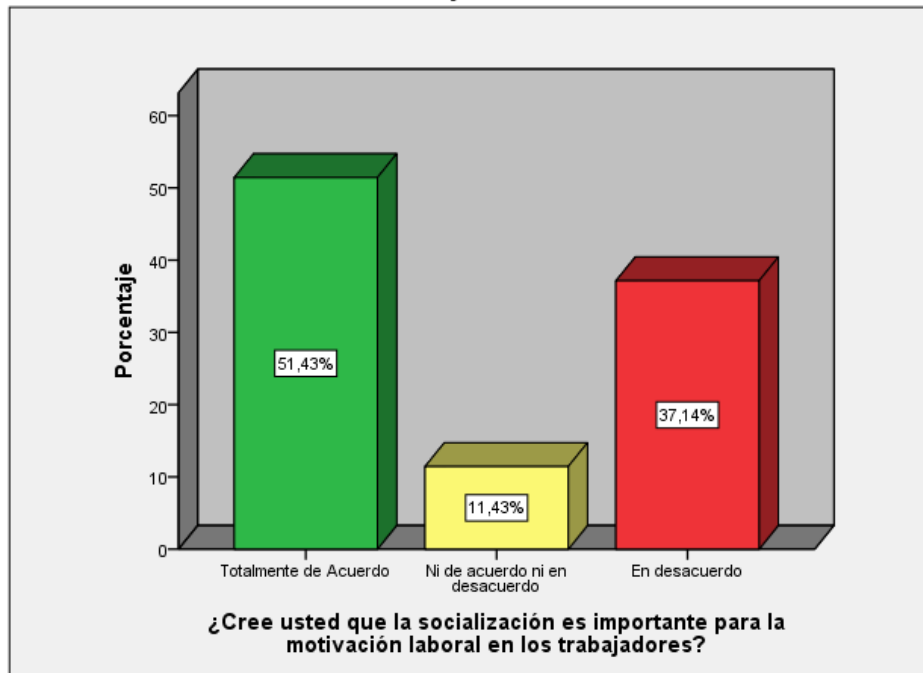
**¿Cree usted que la socialización es importante para la motivación laboral en los trabajadores?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de Acuerdo	18	51,4	51,4	51,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	11,4	11,4	62,9
	En desacuerdo	13	37,1	37,1	100,0
Total		35	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

**Gráfico N° 09**

**¿Cree usted que la socialización es importante para la motivación laboral en los trabajadores?**



Fuente: Elaboración Propia.

**Interpretación:** Podemos observar, conforme con los resultados, que el **51%** de la muestra, conformada por los colaboradores respondieron que están totalmente de acuerdo con la interrogante planteada; un **37%** respondieron que están en desacuerdo y un **11%** respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la interrogante planteada.



**Tabla N° 10**

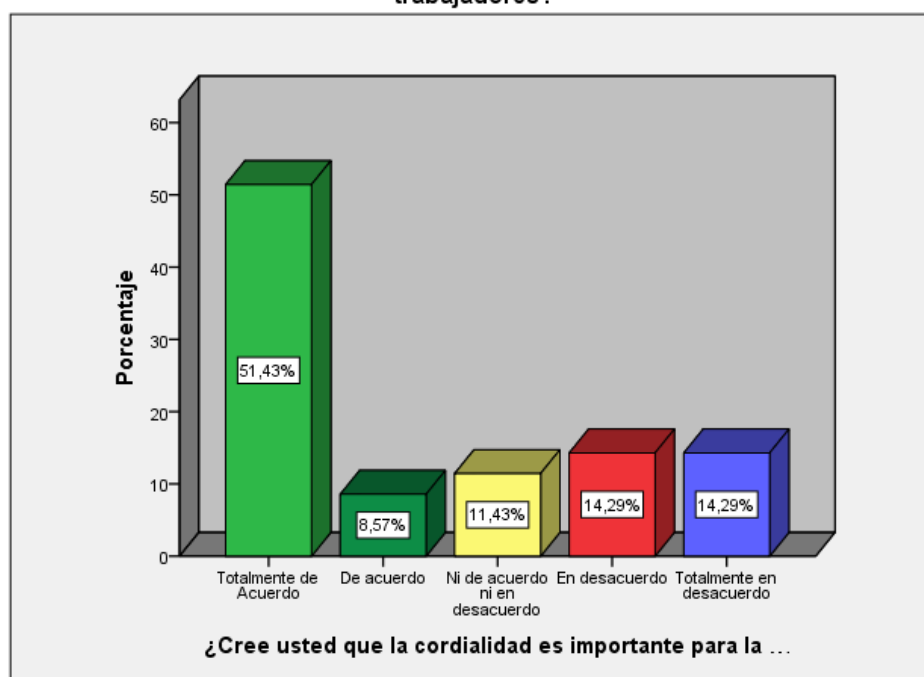
**¿Cree usted que la cordialidad es importante para la comunicación laboral en los trabajadores?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de Acuerdo	18	51,4	51,4	51,4
	De acuerdo	3	8,6	8,6	60,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	11,4	11,4	71,4
	En desacuerdo	5	14,3	14,3	85,7
	Totalmente en desacuerdo	5	14,3	14,3	100,0
Total		35	100,0	100,0	

**Fuente: Elaboración Propia.**

**Gráfico N° 10**

**¿Cree usted que la cordialidad es importante para la comunicación laboral en los trabajadores?**



**Fuente: Elaboración Propia.**

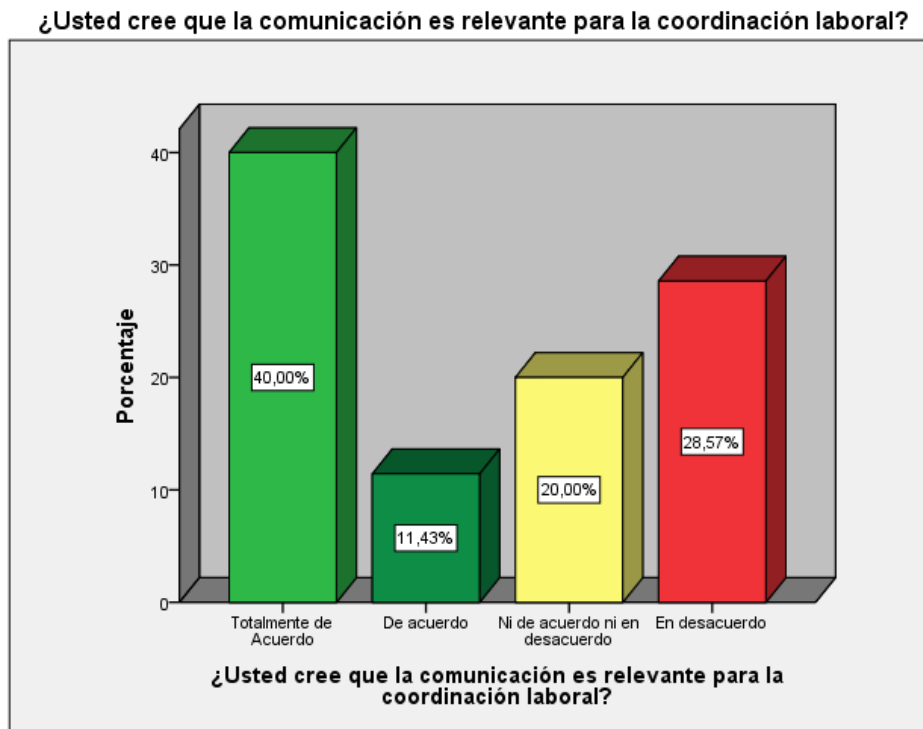
**Interpretación:** Podemos observar, conforme con los resultados, que el **51%** de la muestra, conformada por los colaboradores respondieron que están totalmente de acuerdo con la interrogante planteada; un **14%** respondieron que están en desacuerdo y un **9%** respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la interrogante planteada.

**Tabla N° 11**

¿Usted cree que la comunicación es relevante para la coordinación laboral?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de Acuerdo	14	40,0	40,0	40,0
	De acuerdo	4	11,4	11,4	51,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	20,0	20,0	71,4
	En desacuerdo	10	28,6	28,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

**Gráfico N° 11**



Fuente: Elaboración Propia.

**Interpretación:** Podemos observar, conforme con los resultados, que el **40%** de la muestra, conformada por los colaboradores respondieron que están totalmente de acuerdo con la interrogante planteada; un **20%** respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo y un **11%** respondieron que están de acuerdo con la interrogante planteada.

**Tabla N° 12**

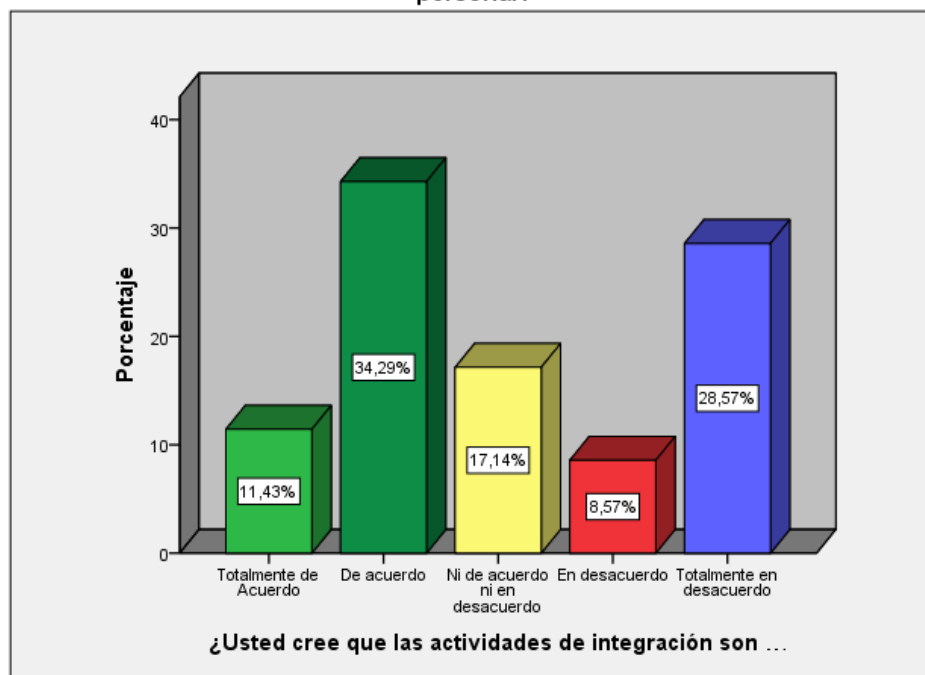
**¿Usted cree que las actividades de integración son importantes para motivar al personal?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de Acuerdo	4	11,4	11,4	11,4
	De acuerdo	12	34,3	34,3	45,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	17,1	17,1	62,9
	En desacuerdo	3	8,6	8,6	71,4
	Totalmente en desacuerdo	10	28,6	28,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

**Gráfico N° 12**

**¿Usted cree que las actividades de integración son importantes para motivar al personal?**



Fuente: Elaboración Propia.

**Interpretación:** Podemos observar, conforme con los resultados, que el **34%** de la muestra, conformada por los colaboradores respondieron que están de acuerdo con la interrogante planteada; un **17%** respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo y un **9%** respondieron que están en desacuerdo con la interrogante planteada.

**Tabla N° 13**

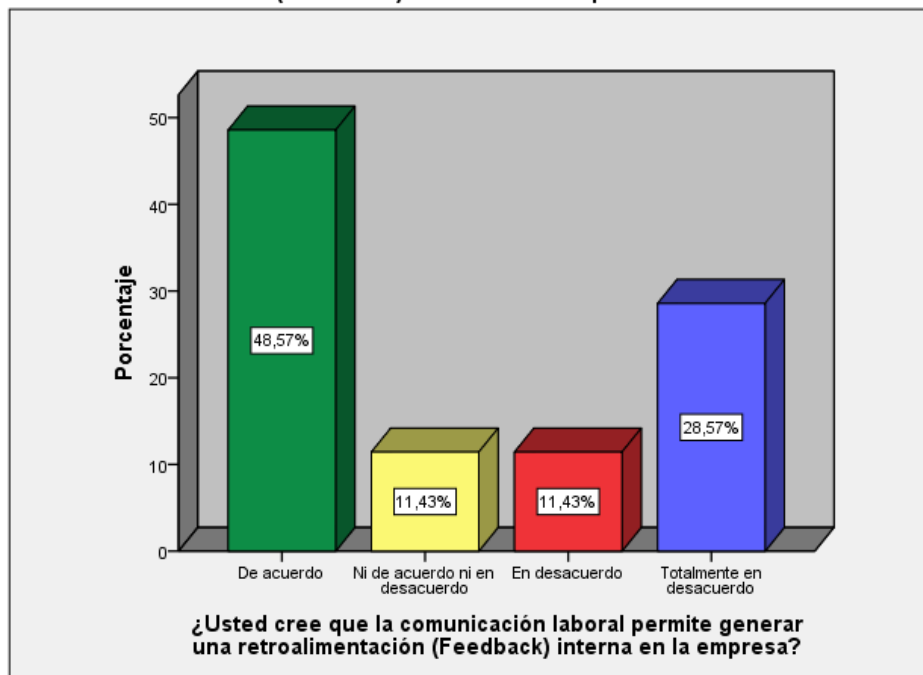
**¿Usted cree que la comunicación laboral permite generar una retroalimentación (Feedback) interna en la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	17	48,6	48,6	48,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	11,4	11,4	60,0
	En desacuerdo	4	11,4	11,4	71,4
	Totalmente en desacuerdo	10	28,6	28,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

**Gráfico N° 013**

**¿Usted cree que la comunicación laboral permite generar una retroalimentación (Feedback) interna en la empresa?**



Fuente: Elaboración Propia.

**Interpretación:** Podemos observar, conforme con los resultados, que el **49%** de la muestra, conformada por los colaboradores respondieron que están de acuerdo con la interrogante planteada; un **29%** respondieron que están totalmente en desacuerdo y un **11%** respondieron que están en desacuerdo con la interrogante planteada.

**Tabla N° 14**

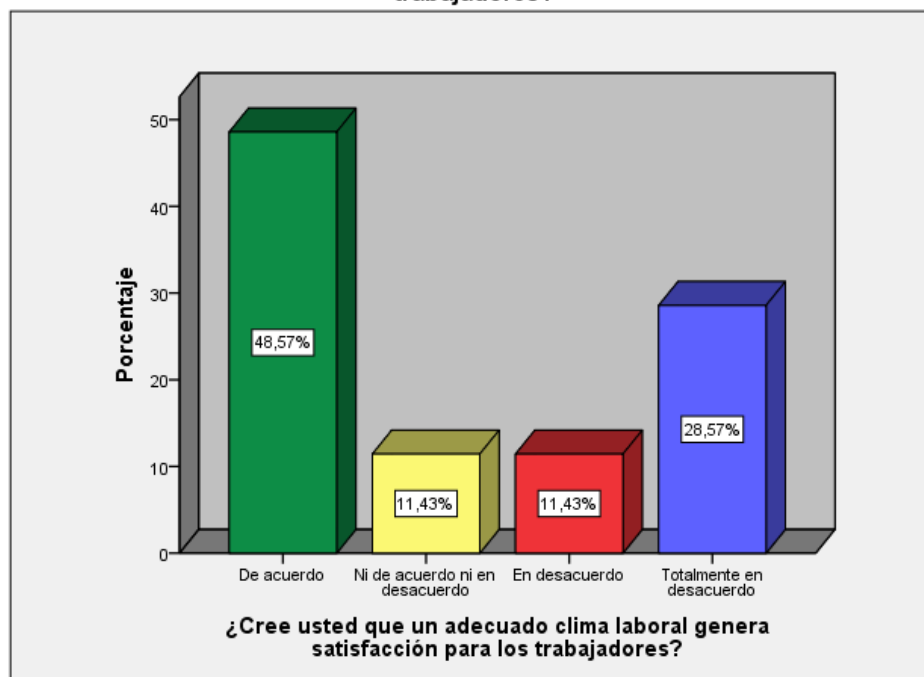
**¿Cree usted que un adecuado clima laboral genera satisfacción para los trabajadores?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	17	48,6	48,6	48,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	11,4	11,4	60,0
	En desacuerdo	4	11,4	11,4	71,4
	Totalmente en desacuerdo	10	28,6	28,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

**Gráfico N° 14**

**¿Cree usted que un adecuado clima laboral genera satisfacción para los trabajadores?**



Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** Podemos observar, conforme con los resultados, que el **49%** de la muestra, conformada por los colaboradores respondieron que están de acuerdo con la interrogante planteada; un **29%** respondieron que están totalmente en desacuerdo y un **11%** respondieron que están en desacuerdo con la interrogante planteada.

**Tabla N° 15**

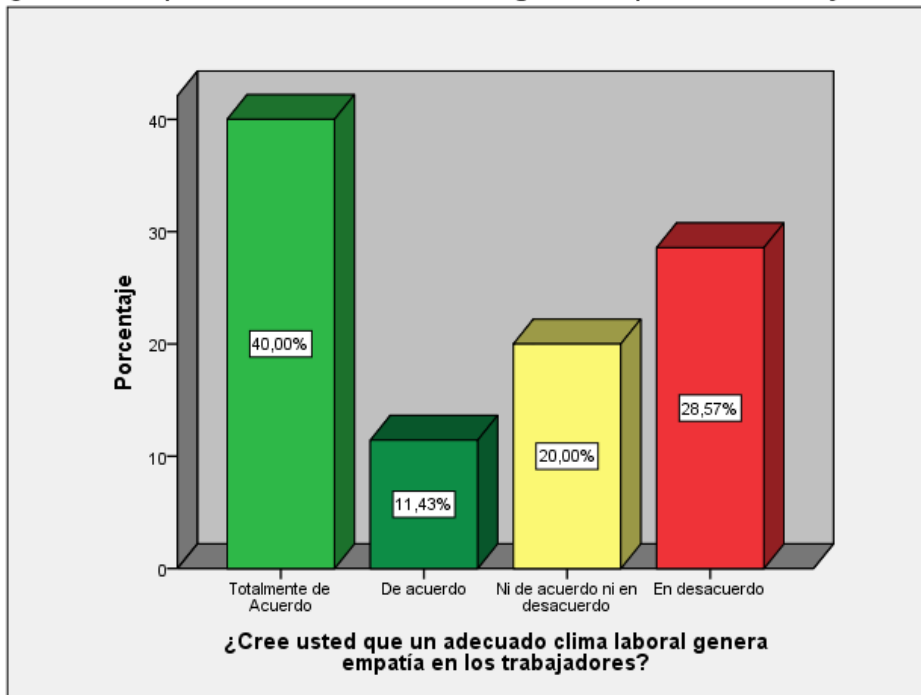
**¿Cree usted que un adecuado clima laboral genera empatía en los trabajadores?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de Acuerdo	14	40,0	40,0	40,0
	De acuerdo	4	11,4	11,4	51,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	20,0	20,0	71,4
	En desacuerdo	10	28,6	28,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Fuente: Elaboración Propia**

**Gráfico N° 15**

**¿Cree usted que un adecuado clima laboral genera empatía en los trabajadores?**



**Fuente: Elaboración Propia.**

**Interpretación:** Podemos observar, conforme con los resultados, que el **40%** de la muestra, conformada por los colaboradores respondieron que están totalmente de acuerdo con la interrogante planteada; un **20%** respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo y un **11%** respondieron que están de acuerdo con la interrogante planteada.

**Tabla N° 16**

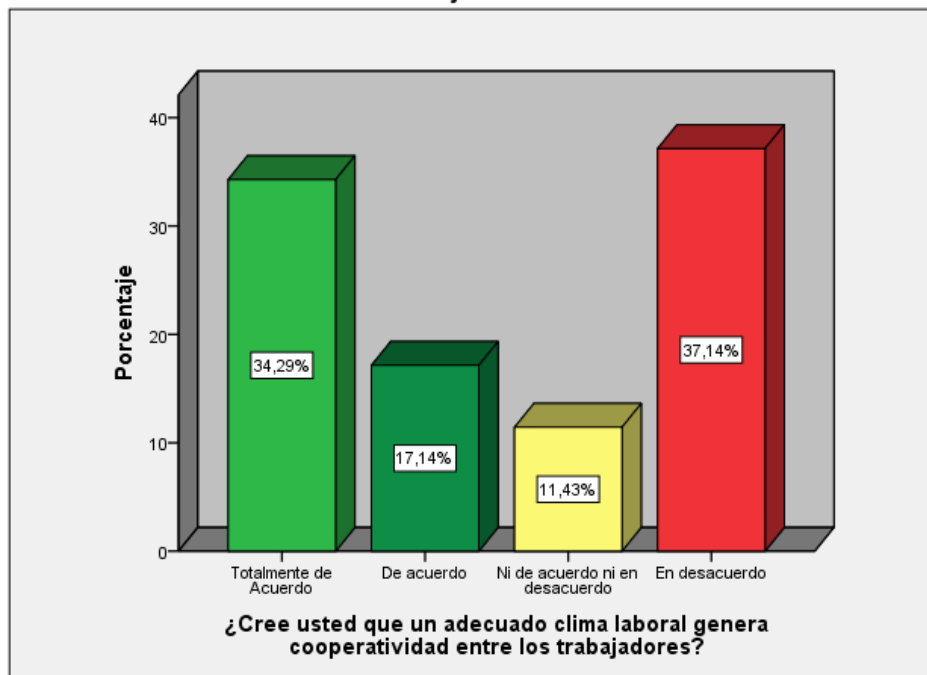
**¿Cree usted que un adecuado clima laboral genera cooperatividad entre los trabajadores?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de Acuerdo	12	34,3	34,3	34,3
	De acuerdo	6	17,1	17,1	51,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	11,4	11,4	62,9
	En desacuerdo	13	37,1	37,1	100,0
Total		35	100,0	100,0	

**Fuente: Elaboración Propia.**

**Gráfico N° 16**

**¿Cree usted que un adecuado clima laboral genera cooperatividad entre los trabajadores?**



**Fuente: Elaboración Propia.**

**Interpretación:** Podemos observar, conforme con los resultados, que el **34%** de la muestra, conformada por los colaboradores respondieron que están de acuerdo con la interrogante planteada; un **17%** respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo y un **9%** respondieron que están en desacuerdo con la interrogante planteada.

**Tabla N° 17**

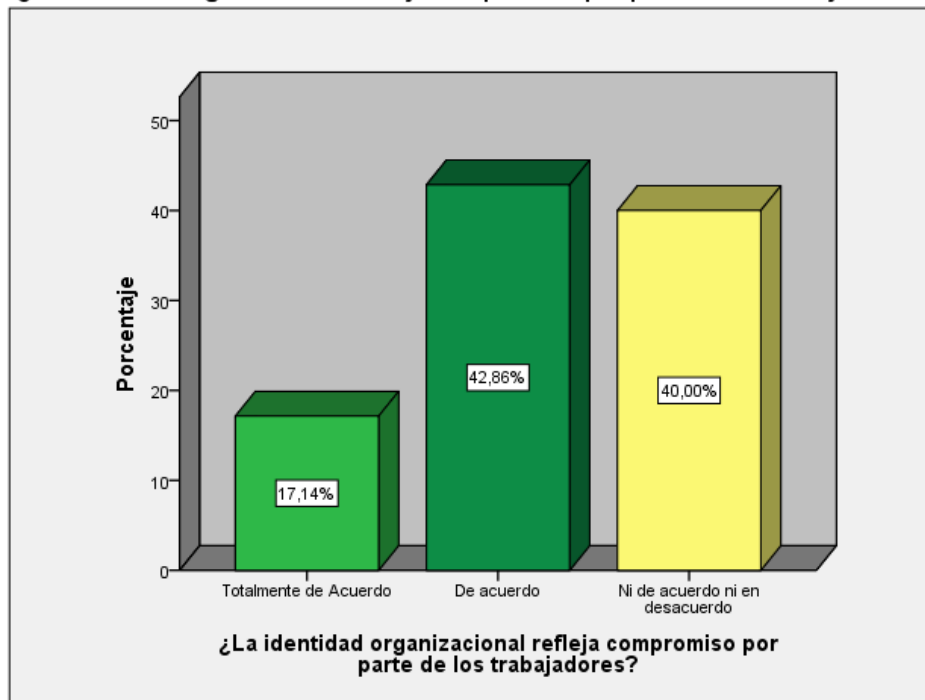
**¿La identidad organizacional refleja compromiso por parte de los trabajadores?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de Acuerdo	6	17,1	17,1	17,1
	De acuerdo	15	42,9	42,9	60,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	40,0	40,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

**Gráfico N° 17**

**¿La identidad organizacional refleja compromiso por parte de los trabajadores?**



Fuente: Elaboración Propia.

**Interpretación:** Podemos observar, conforme con los resultados, que el **43%** de la muestra, conformada por los colaboradores respondieron que están de acuerdo con la interrogante planteada; un **40%** respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo y un **17%** respondieron que están totalmente de acuerdo con la interrogante planteada.



**Tabla N° 18**

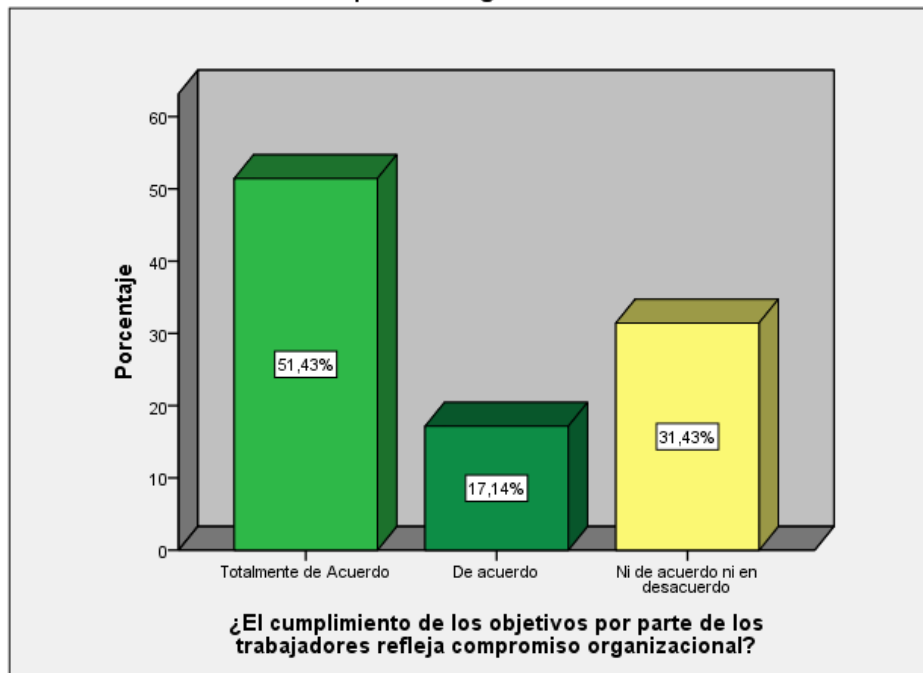
**¿El cumplimiento de los objetivos por parte de los trabajadores refleja compromiso organizacional?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de Acuerdo	18	51,4	51,4	51,4
	De acuerdo	6	17,1	17,1	68,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	31,4	31,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Fuente: Elaboración Propia.**

**Gráfico N° 18**

**¿El cumplimiento de los objetivos por parte de los trabajadores refleja compromiso organizacional?**



**Fuente: Elaboración Propia.**

**Interpretación:** Podemos observar, conforme con los resultados, que el **51%** de la muestra, conformada por los colaboradores respondieron que están totalmente de acuerdo con la interrogante planteada; un **31%** respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo y un **17%** respondieron que están de acuerdo con la interrogante planteada.

**Tabla N° 19**

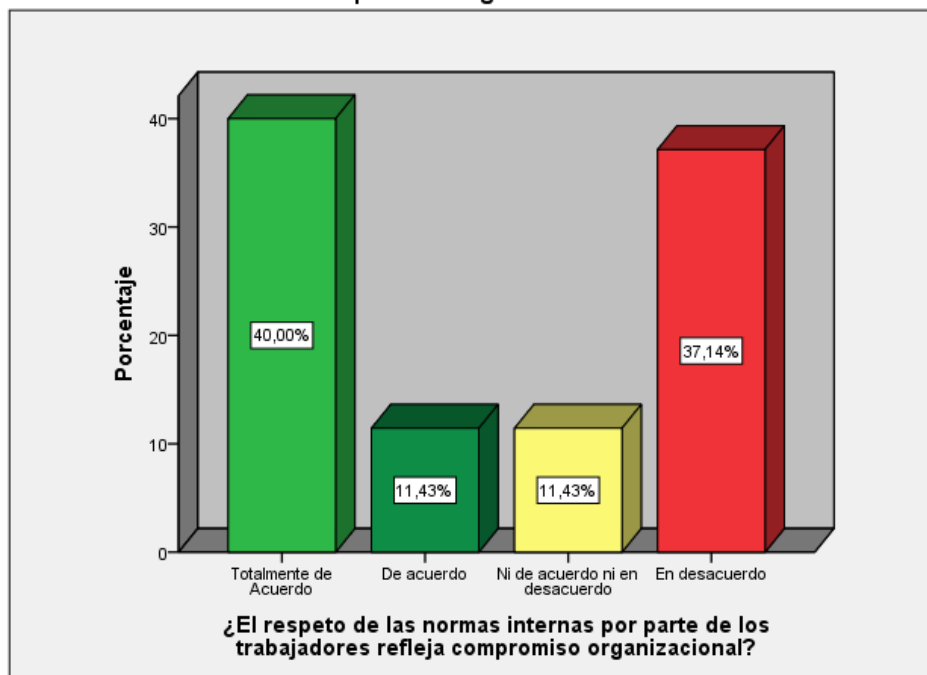
**¿El respeto de las normas internas por parte de los trabajadores refleja compromiso organizacional?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de Acuerdo	14	40,0	40,0	40,0
	De acuerdo	4	11,4	11,4	51,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	11,4	11,4	62,9
	En desacuerdo	13	37,1	37,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

**Gráfico N° 19**

**¿El respeto de las normas internas por parte de los trabajadores refleja compromiso organizacional?**



Fuente: Elaboración Propia.

**Interpretación:** Podemos observar, conforme con los resultados, que el **40%** de la muestra, conformada por los colaboradores respondieron que están totalmente de acuerdo con la interrogante planteada; un **37%** respondieron que están en desacuerdo y un **11%** respondieron que están de acuerdo con la interrogante planteada.

**Tabla N° 20**

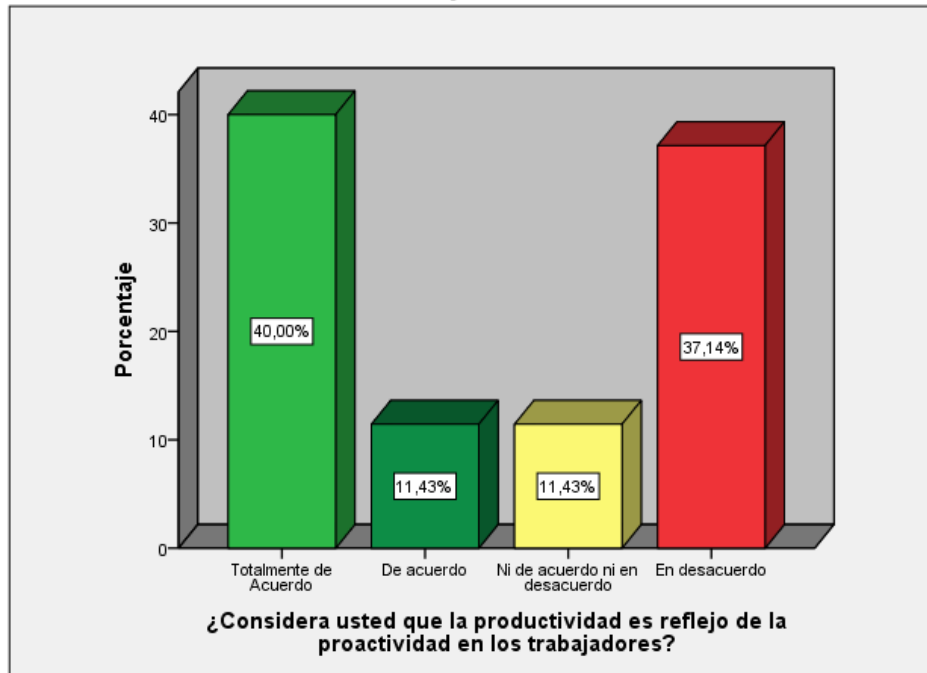
**¿Considera usted que la productividad es reflejo de la proactividad en los trabajadores?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de Acuerdo	14	40,0	40,0	40,0
	De acuerdo	4	11,4	11,4	51,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	11,4	11,4	62,9
	En desacuerdo	13	37,1	37,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Fuente: Elaboración Propia.**

**Gráfico N° 20**

**¿Considera usted que la productividad es reflejo de la proactividad en los trabajadores?**



**Fuente: Elaboración Propia.**

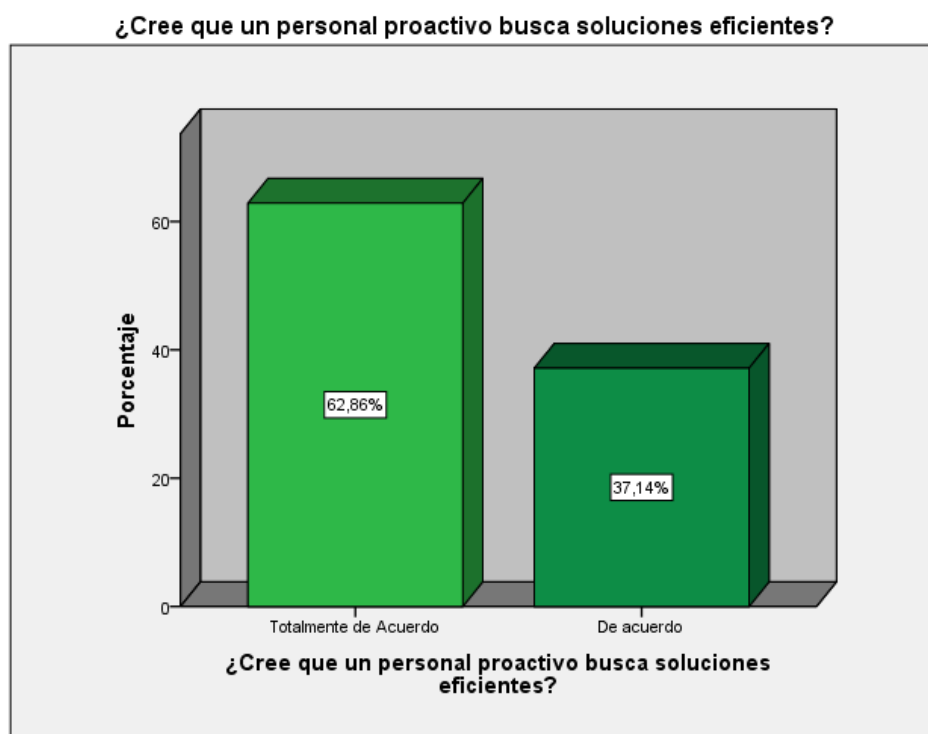
**Interpretación:** Podemos observar, conforme con los resultados, que el **40%** de la muestra, conformada por los colaboradores respondieron que están totalmente de acuerdo con la interrogante planteada; un **37%** respondieron que están en desacuerdo y un **11%** respondieron que están de acuerdo con la interrogante planteada.

**Tabla N° 21**

¿Cree que un personal proactivo busca soluciones eficientes?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de Acuerdo	22	62,9	62,9	62,9
	De acuerdo	13	37,1	37,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

**Gráfico N° 21**



Fuente: Elaboración Propia.

**Interpretación:** Podemos observar, conforme con los resultados, que el **63%** de la muestra, conformada por los colaboradores respondieron que están totalmente de acuerdo con la interrogante planteada y un **37%** respondieron que están de acuerdo con la interrogante planteada.

**Tabla N° 22**

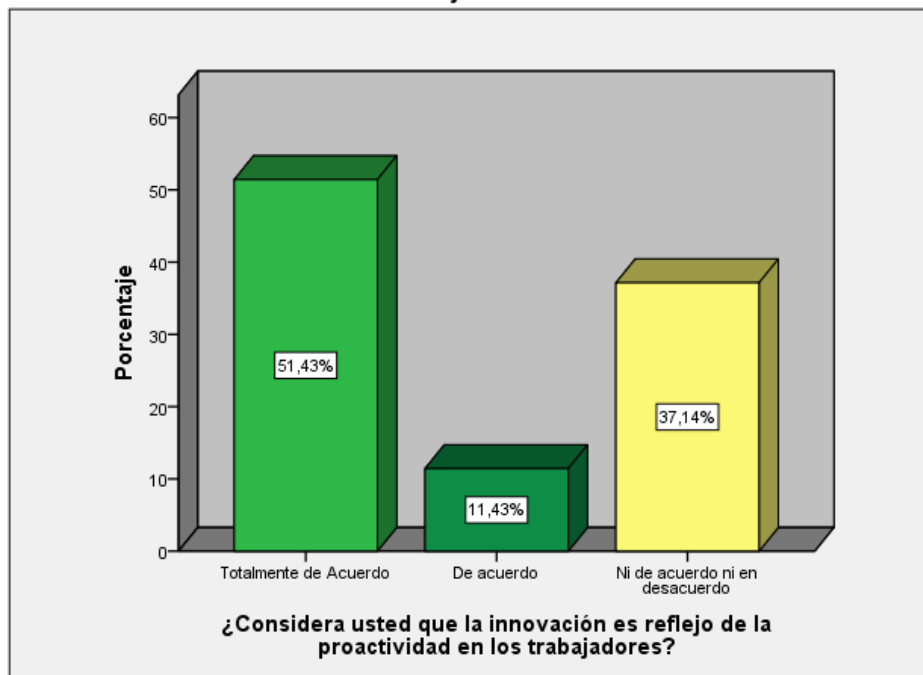
**¿Considera usted que la innovación es reflejo de la proactividad en los trabajadores?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de Acuerdo	18	51,4	51,4	51,4
	De acuerdo	4	11,4	11,4	62,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	37,1	37,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

**Gráfico N° 22**

**¿Considera usted que la innovación es reflejo de la proactividad en los trabajadores?**



Fuente: Elaboración Propia.

**Interpretación:** Podemos observar, conforme con los resultados, que el **51%** de la muestra, conformada por los colaboradores respondieron que están totalmente de acuerdo con la interrogante planteada; un **37%** respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo y un **11%** respondieron que están de acuerdo con la interrogante planteada.

**Tabla N° 23**

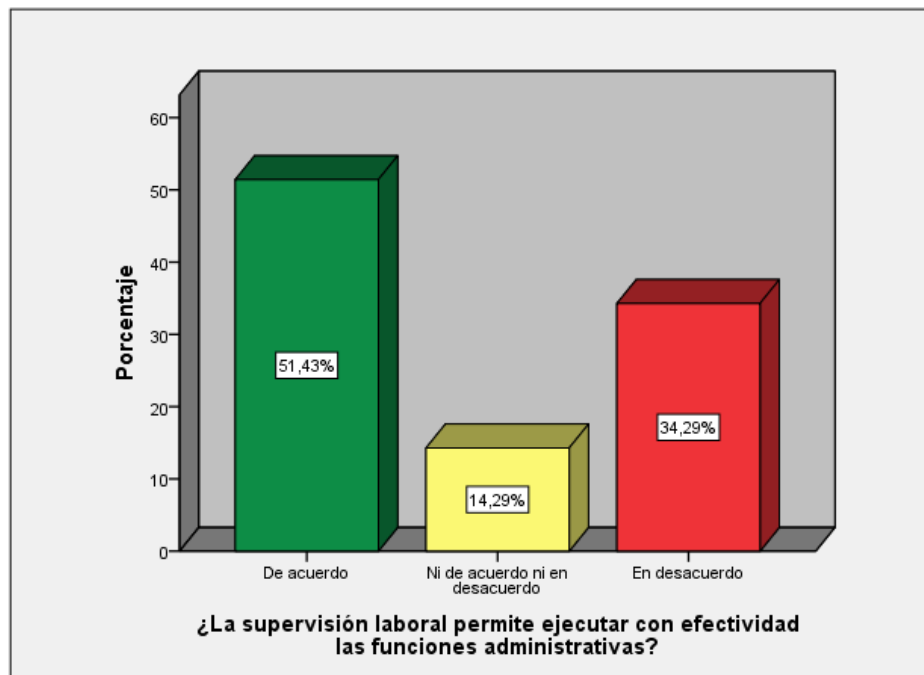
**¿La supervisión laboral permite ejecutar con efectividad las funciones administrativas?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	18	51,4	51,4	51,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	14,3	14,3	65,7
	En desacuerdo	12	34,3	34,3	100,0
Total		35	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

**Gráfico N° 23**

**¿La supervisión laboral permite ejecutar con efectividad las funciones administrativas?**



Fuente: Elaboración Propia.

**Interpretación:** Podemos observar, conforme con los resultados, que el **51%** de la muestra, conformada por los colaboradores respondieron que están de acuerdo con la interrogante planteada; un **34%** respondieron que están en desacuerdo y un **14%** respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la interrogante planteada.

**Tabla N° 24**

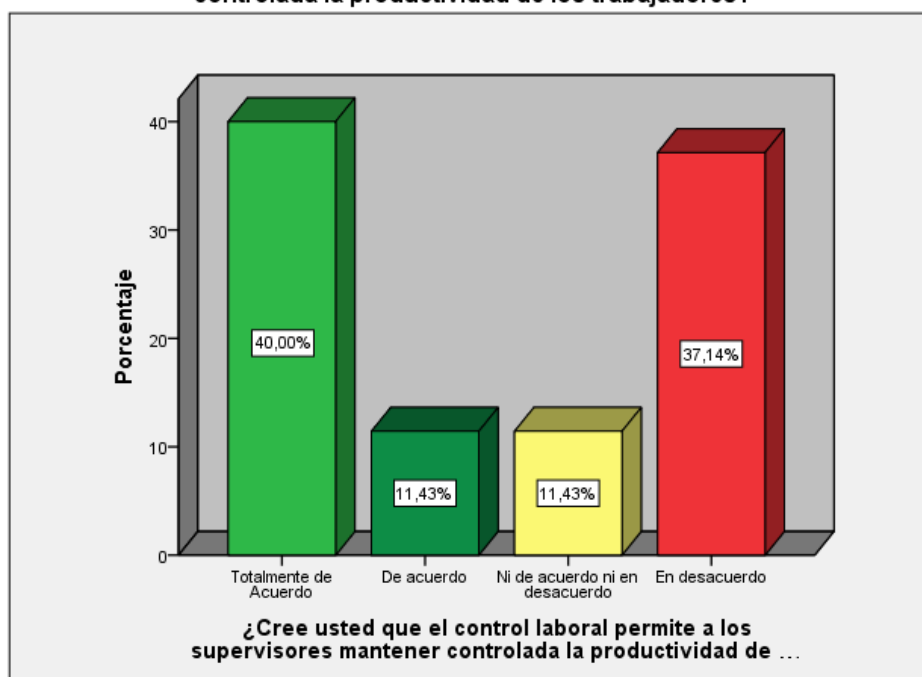
**¿Cree usted que el control laboral permite a los supervisores mantener controlada la productividad de los trabajadores?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de Acuerdo	14	40,0	40,0	40,0
	De acuerdo	4	11,4	11,4	51,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	11,4	11,4	62,9
	En desacuerdo	13	37,1	37,1	100,0
Total		35	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

**Gráfico N° 24**

**¿Cree usted que el control laboral permite a los supervisores mantener controlada la productividad de los trabajadores?**



Fuente: Elaboración Propia.

**Interpretación:** Podemos observar, conforme con los resultados, que el **40%** de la muestra, conformada por los colaboradores respondieron que están totalmente de acuerdo con la interrogante planteada; un **37%** respondieron que están en desacuerdo y un **11%** respondieron que están de acuerdo con la interrogante planteada.

**Tabla N° 25**

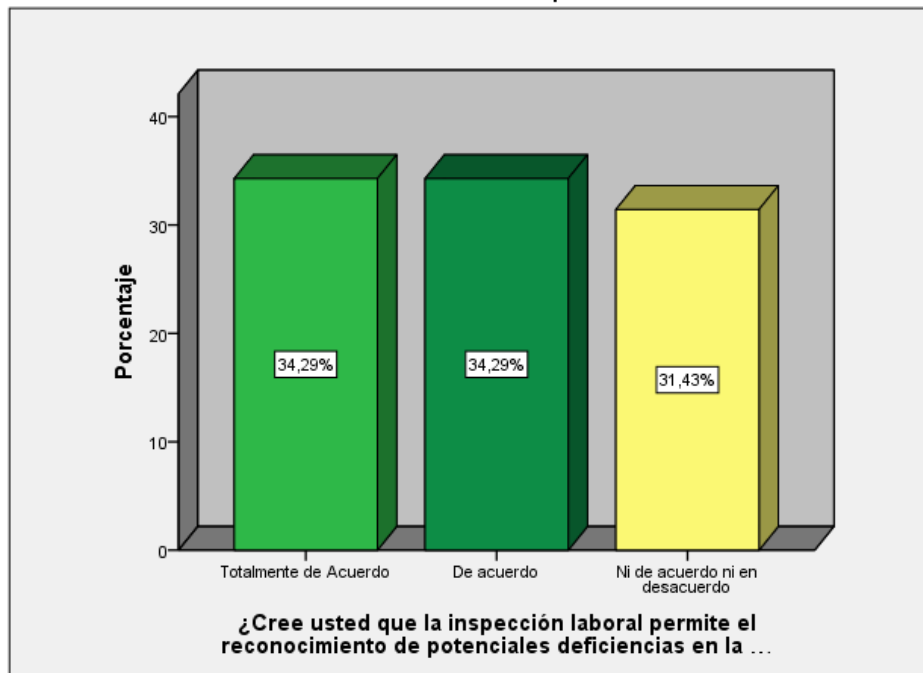
**¿Cree usted que la inspección laboral permite el reconocimiento de potenciales deficiencias en la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de Acuerdo	12	34,3	34,3	34,3
	De acuerdo	12	34,3	34,3	68,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	31,4	31,4	100,0
Total		35	100,0	100,0	

**Fuente: Elaboración Propia.**

**Gráfico N° 25**

**¿Cree usted que la inspección laboral permite el reconocimiento de potenciales deficiencias en la empresa?**



**Fuente: Elaboración Propia.**

**Interpretación:** Podemos observar, conforme con los resultados, que el **34%** de la muestra, conformada por los colaboradores respondieron que están totalmente de acuerdo con la interrogante planteada; un **34%** respondieron que están en desacuerdo y un **31%** respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la interrogante planteada.



**Tabla N° 26**

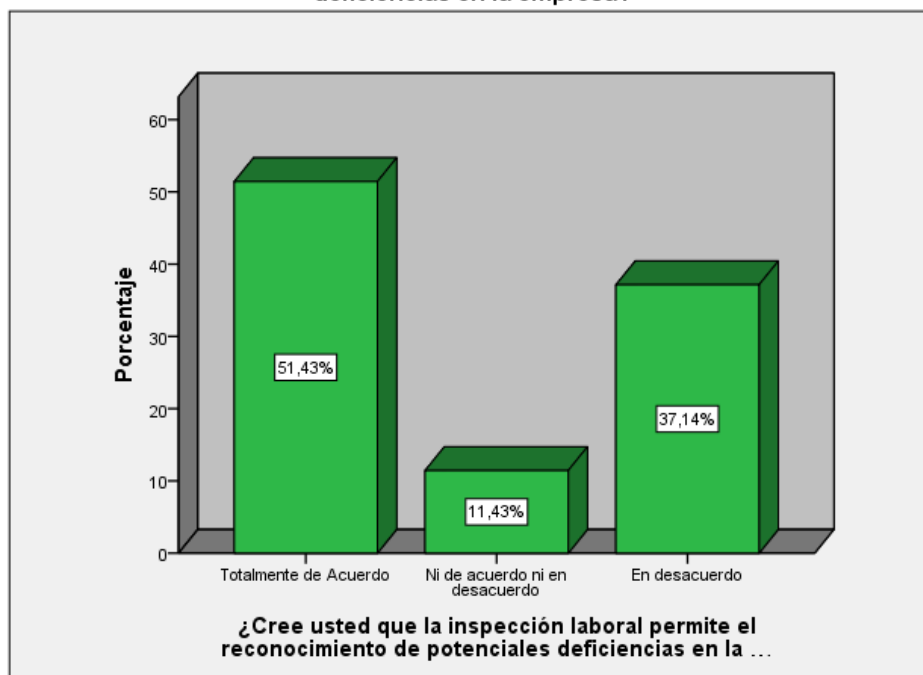
**¿Cree usted que la inspección laboral permite el reconocimiento de potenciales deficiencias en la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de Acuerdo	18	51,4	51,4	51,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	11,4	11,4	62,9
	En desacuerdo	13	37,1	37,1	100,0
Total		35	100,0	100,0	

**Fuente: Elaboración Propia.**

**Gráfico N° 26**

**¿Cree usted que la inspección laboral permite el reconocimiento de potenciales deficiencias en la empresa?**



**Fuente: Elaboración Propia.**

**Interpretación:** Podemos observar, conforme con los resultados, que el **51%** de la muestra, conformada por los colaboradores respondieron que están totalmente de acuerdo con la interrogante planteada; un **37%** respondieron que están en desacuerdo y un **11%** respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la interrogante planteada.

### 3.2. Prueba de hipótesis

#### 3.2.1. Prueba de hipótesis general.

##### Hipótesis general

**H<sub>g</sub>.** La motivación tiene una relación con el desempeño laboral del personal de la empresa HSE Golden Solution S.A.C., Los Olivos – Lima 2018.

**H<sub>0</sub>.** La motivación no tiene una relación con el desempeño laboral del personal de la empresa HSE Golden Solution S.A.C., Los Olivos – Lima 2018.

**H<sub>1</sub>.** La motivación si tiene una relación con el desempeño laboral del personal de la empresa HSE Golden Solution S.A.C., Los Olivos – Lima 2018.

##### Regla de decisión

Si valor  $p < 0.05$ , se rechaza la  $H_0$

Si valor  $p > 0.05$ , se acepta la  $H_0$

**Tabla N°27 Coeficiente - Relacion**

Valor	Significado
<b>-1</b>	Correlación negativa grande y perfecta
<b>(-0,9 a -0,99)</b>	Correlación negativa muy alta
<b>(-0,7 a -0,89)</b>	Correlación negativa alta
<b>(-0,4 a -0,69)</b>	Correlación negativa moderada
<b>(-0,2 a -0,39)</b>	Correlación negativa baja
<b>(-0,01 a -0,19)</b>	Correlación negativa muy baja
<b>0</b>	Nula
<b>(0,00 a 0,19)</b>	Correlación positiva muy baja
<b>(0,2 a 0,39)</b>	Correlación positiva baja
<b>(0,4 a 0,69)</b>	Correlación positiva moderada
<b>(0,7 a 0,89)</b>	Correlación positiva alta
<b>(0,9 a 0,99)</b>	Correlación positiva muy alta
<b>1</b>	Correlación positiva grande y perfecta

**Fuente: Elaboración Propia.**

**Tabla N° 28: Tabla de Correlación – Rho de Spearman según la variable independiente (Motivación) y la variable dependiente (Desempeño Laboral).**

Correlaciones			Motivación (agrupado)	Desempeño Laboral (agrupado)
Rho de Spearman	Motivación (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,952**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Desempeño Laboral (agrupado)	Coefficiente de correlación	,952**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

*Fuente: Elaboración propia.*

Interpretación:

El coeficiente de correlación de Pearson es de **0,950** lo que significa que existe una correlación positiva muy alta según el cuadro de correlación. (Ver tabla 07).

Además se muestra a las variables de estudio con un nivel de significancia menor a **0,05**, por ende, se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que motivación si tiene una relación con el desempeño laboral del personal de la empresa HSE Golden Solution S.A.C., Los Olivos – Lima 2018.

### **Hipótesis específica 01**

**H<sub>g</sub>.** La motivación tiene una relación con el Compromiso Organizacional del personal de la empresa HSE Golden Solution S.A.C., Los Olivos – Lima 2018.

**H<sub>0</sub>.** La motivación no tiene una relación con el Compromiso Organizacional del personal de la empresa HSE Golden Solution S.A.C., Los Olivos – Lima 2018.

**H<sub>1</sub>.** La motivación si tiene una relación con Compromiso Organizacional del personal de la empresa HSE Golden Solution S.A.C., Los Olivos – Lima 2018.

**Tabla N° 29: Tabla de Correlación – Rho de Spearman según la variable independiente (Motivación) y la variable dependiente (Compromiso Organizacional).**

Correlaciones			Motivación (agrupado)	Compromiso Organizacional (agrupado)
Rho de Spearman	Motivación (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,948**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Compromiso Organizacional (agrupado)	Coefficiente de correlación	,948**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

*Fuente: Elaboración propia.*

Interpretación:

El coeficiente de correlación de Pearson es de **0,948** lo que significa que existe una correlación positiva muy alta según el cuadro de correlación. **(Ver tabla 07).**

Además se muestra a las variables de estudio con un nivel de significancia menor a **0,05**, por ende, se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que motivación si tiene una relación con el Compromiso organizacional del personal de la empresa HSE Golden Solution S.A.C., Los Olivos – Lima 2018.

### **Hipótesis específica 02**

**H<sub>g.</sub>** La motivación tiene una relación con la Proactividad del personal de la empresa HSE Golden Solution S.A.C., Los Olivos – Lima 2018.

**H<sub>0.</sub>** La motivación no tiene una relación con la Proactividad del personal de la empresa HSE Golden Solution S.A.C., Los Olivos – Lima 2018.

**H<sub>1.</sub>** La motivación si tiene una relación con la Proactividad del personal de la empresa HSE Golden Solution S.A.C., Los Olivos – Lima 2018.

**Tabla N° 30: Tabla de Correlación – Rho de Spearman según la variable independiente (Motivación) y la variable dependiente (Proactividad).**

Correlaciones			Motivación (agrupado)	Proactividad (agrupado)
Rho de Spearman	Motivación (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,931**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Proactividad (agrupado)	Coeficiente de correlación	,931**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

*Fuente: Elaboración propia.*

Interpretación:

El coeficiente de correlación de Pearson es de **0,931** lo que significa que existe una correlación positiva muy alta según el cuadro de correlación. **(Ver tabla 07).**

Además se muestra a las variables de estudio con un nivel de significancia menor a **0,05**, por ende, se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que motivación si tiene una relación con la Proactividad del personal de la empresa HSE Golden Solution S.A.C., Los Olivos – Lima 2018.

### **Hipótesis específica 03**

**H<sub>g</sub>.** La motivación tiene una relación con el Control Laboral del personal de la empresa HSE Golden Solution S.A.C., Los Olivos – Lima 2018.

**H<sub>0</sub>.** La motivación no tiene una relación con el Control Laboral del personal de la empresa HSE Golden Solution S.A.C., Los Olivos – Lima 2018.

**H<sub>1</sub>.** La motivación si tiene una relación el Control Laboral del personal de la empresa HSE Golden Solution S.A.C., Los Olivos – Lima 2018.

**Tabla N° 31: Tabla de Correlación – Rho de Spearman según la variable independiente (Motivación) y la variable dependiente (Control Laboral).**

Correlaciones			Motivación (agrupado)	Control Laboral (agrupado)
Rho de Spearman	Motivación (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,928**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Control Laboral (agrupado)	Coefficiente de correlación	,928**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

*Fuente: Elaboración propia.*

#### Interpretación:

El coeficiente de correlación de Pearson es de **0,928** lo que significa que existe una correlación positiva muy alta según el cuadro de correlación. **(Ver tabla 07).**

Además se muestra a las variables de estudio con un nivel de significancia menor a **0,05**, por ende, se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que motivación si tiene una relación con el Control Laboral del personal de la empresa HSE Golden Solution S.A.C., Los Olivos – Lima 2018.

## **IV. DISCUSIÓN**

### **4.1. Objetivo general e hipótesis general:**

Se tuvo como objetivo general demostrar la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal de la empresa HSE Golden Solution S.A.C., Los Olivos – Lima 2018. Mediante los resultados obtenidos gracias a la participación de los colaboradores, se puede apreciar en la Tabla N° 01, que el 39% de los trabajadores encuestados respondieron que siempre ha existido una adecuada Motivación, no obstante, en la Tabla N° 02, que el 47% respondieron que siempre ha existido una adecuada Desempeño Laboral de parte del personal de HSE Golden Solution S.A.C.

Se empleó el Rho de Spearman para la contrastación de hipótesis de investigación donde se obtuvo que el coeficiente de correlación 0,952, por lo tanto, existe un nivel de correlación positivo alto entre ambas variables y con un nivel de significancia de 0,000, por ende se rechazó la hipótesis nula, por lo tanto, se aceptó la hipótesis de investigación indicando que la Motivación se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de HSE Golden Solution S.A.C., San Miguel- 2018.

Dichos resultados guardan relación con el estudio realizado de Enríquez, P (2014), en su tesis para adquirir la Maestría en Administración de la Universidad de Montemorelos, el título del examen es "Inspiración y desempeño laboral de los empleados del Instituto Visión en México". Con una población de 80 personas, tiene un diseño descriptivo – correlacional no experimental. La inspiración es un indicador del nivel de ejecución de los representantes. Al jugar el examen de recaída, se descubrió que el nivel variable de inspiración clarificaba el 41.4% de la diferencia de la variable dependiente del nivel de ejecución. La estima de reunión fue equivalente a .414, de manera similar, se adquirió la estima de F equivalente a 116.2 y la estimación de P equivalente a 15.00 permitió establecer que hubo un impacto directo positivo y enorme. Analizando el estudio citado líneas arriba, guarda relación con mi trabajo de investigación, puesto que, los autores al igual que yo buscamos reducir las ineficiencias, es por ello que los autores proponen la creación de una matriz donde se sabrá con precisión las tareas o roles que los colaboradores de la empresa deben cumplir para así lograr los objetivos y/o metas que se ha trazado la empresa, como por ejemplo la reducción en el tiempo que tienen que esperar nuestros clientes para ser atendidos o brindarles sus productos, pero esto no se podrá

lograr si no existe una matriz donde se pueda monitorear todas las actividades desarrolladas por nuestros colaboradores en las distintas áreas.

Mediante las encuestas empleadas a los colaboradores de la empresa HSE Golden Solution S.A.C. se pudo percibir que dentro de la institución se viene aplicando una Motivación pero de forma indirecta sin conocer mucho el término en sí, dentro de la organización para lograr así la competitividad y productividad deseada, ya que la mayoría de sus respuestas estuvieron dadas por totalmente de acuerdo a las interrogantes que se le formularon, no obstante, estos sucesos son observados y admitidos por los consumidores, puesto que, son ellos los que determinan el futuro de la empresa y ello se pudo presenciar en la entrega de los productos y en el tiempo de la atención.



## **V. CONCLUSIONES**

Verificando los resultados de la investigación de campo, los objetivos planteados y la comprobación de hipótesis se determinó las siguientes conclusiones:

1. Se determinó que existe relación entre la Motivación con el desempeño laboral del personal de la empresa HSE Golden Solution S.A.C., Los Olivos – Lima 2018.
2. Se determinó que existe relación entre la Motivación con el compromiso organizacional del personal de la empresa HSE Golden Solution S.A.C., Los Olivos – Lima 2018.
3. Se determinó que existe relación entre la Motivación con la Proactividad del personal de la empresa HSE Golden Solution S.A.C., Los Olivos – Lima 2018.
4. Se determinó que existe relación entre la Motivación con el control laboral del personal de la empresa HSE Golden Solution S.A.C., Los Olivos – Lima 2018.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda que se implementen políticas de motivación laboral, como por ejemplo, una hora a la semana una reunión con todos los colaboradores donde ellos puedan expresar todo lo que sienten sin temor a represalias, logrando así una gran integración e identidad por parte de los colaboradores con la empresa.
2. Se sugiere que para lograr el compromiso del personal con la empresa, estos se tienen que sentir importantes para la empresa, es por ello, que una buena remuneración y un buen ambiente laboral, conseguirá el compromiso de estos trabajadores.
3. Se propone que los jefes de grupo dentro de la empresa tengan las cualidades de un líder, puesto que, solo así lograra influir y motivar en los colaboradores, para la consecución de los objetivos organizacionales.
4. Dentro de la empresa se debería implementar un cuaderno de control diario de las actividades que realiza la empresa, para poder tener así una visibilidad más real acerca de la productividad de los colaboradores.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012), “Satisfacción Laboral y su Relación con Algunas Variables Ocupacionales en Tres Municipalidades”. (Tesis para obtener el Grado de Magister en Administración Estratégica de Empresas). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima – Perú.

Balarezo (2014), “La Comunicación Organizacional Interna y su Incidencia en el Desarrollo Organizacional de la Empresa San Miguel Drive”. (Tesis para obtener el título de Licenciado en Ingeniería de Empresa). Universidad Técnica de Ambato. Ambato – Ecuador.

Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación. 3ª ed. Colombia: Pearson Education.

Chiavenato, I. (2011). Recursos Humanos. 5ª ed. Santa fe Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill Interamericana S.A

De la Peña (2014), “Valores Laborales y Trabajo en Equipo”. (Tesis para obtener el título de Licenciada en Psicología Industrial – Organizacional). Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango – Guatemala.

Enríquez (2014), “Motivación y Desempeño Laboral de Los Empleados del Instituto de la Visión en México”. (Tesis para obtener el Grado de Magister en Administración). Universidad de Montemorelos. Montemorelos – México.

Florez (2014), “Clima Laboral y Compromiso Organizacional en Docentes Universitarios”. (Tesis para obtener el título de Licenciatura en Psicología). Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado. Barquisimeto – Venezuela.

Gómez, Incio y O'Donnell (2011), “Niveles de satisfacción Laboral en Banca Comercial.” (Tesis para obtener grado de Magíster en Administración Estratégica de Empresas). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima – Perú.

Hernández, M. (2002). Motivación Humana. México: El manual moderno.

Hernández, S. (2014). Metodología de la Investigación. 6ª ed. Colombia: Mc Graw Hill Interamericana S.A

Mejía Y. (2012), “Evaluación de Desempeño con Enfoque en las Competencias Laborales”. (Tesis para obtener Título de Licenciada en Psicología Industrial – Organizacional). Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango – Guatemala.

Monteza (2012), “La Influencia del Clima Laboral en la Satisfacción de las Enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital EsSalud Chiclayo, 2010”. (Tesis para obtener grado de Magister en Enfermería). Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo. Chiclayo – Perú.

Pérez y Rivera (2015), “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores de Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, Periodo 2013.” (Tesis para obtener el grado de Magister en Gestión Empresarial). Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Iquitos – Perú

Newstrom, J. (2011). Comportamiento humano en el trabajo. 13ª ed. México: Mc Graw Hill Interamericana S.A

Pesántez y Guapacaza (2012), “Análisis del Comportamiento Organizacional del Personal Docente, Administrativo y de Servicios de la Universidad Politécnica Salesiana, Sede Cuenca”. (Tesis de Licenciatura en Ingeniería Comercial). Universidad Politécnica Salesiana. Cuenca – Ecuador.

Requejo (2013), “Fortalecimiento del Sistema de Inspección del Trabajo en el Perú”. (Tesis para obtener grado de Magister en Derecho de la Empresa). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima – Perú.

Robbins, S. y Judge, T. (2013). Comportamiento organizacional. 15ª ed. México: Pearson Education.

Sánchez (2013), “Desempeño Laboral de los Docentes de la Facultad de Ingeniería Química y Metalúrgica de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión Durante el Semestre 2013 – I”. (Tesis para obtener el Grado de Magister en Administración Estratégica). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho – Perú.

Stoner, J., Freeman, E. y Gilbert, D. (1996). Administración. 6ª ed. México: Pearson Education.

Urcola, J. (2011). La motivación empieza en uno mismo. 3ª ed. Madrid: ESIC Editorial.

Vélez, A. (2007). Los clásicos de la gerencia. Bogotá, Colombia. Editorial Universidad del Rosario.

Werther. W & Davis. K. (2013). Administración de Recursos Humanos. 6ª ed. México: Mc Graw Hill Interamericana S.A

## ANEXOS

### Anexo N° 1: Cuestionario

Estimado(a):

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un (X) de acuerdo a lo que considere conveniente, siendo:

1: Totalmente de acuerdo      2: De acuerdo      3: ni de acuerdo ni en desacuerdo  
4: En desacuerdo      5: Totalmente desacuerdo

		1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que la puntualidad es reflejo de la motivación laboral en los trabajadores?					
2	¿Considera usted que la responsabilidad es reflejo de la motivación laboral en los trabajadores?					
3	¿Cree usted que la socialización es importante para la motivación laboral en los trabajadores?					
4	¿Cree usted que la cordialidad es importante para la comunicación laboral en los trabajadores?					
5	¿Usted cree que la comunicación es relevante para la coordinación laboral?					
6	¿Usted cree que las actividades de integración son importantes para motivar al personal?					
7	¿Usted cree que la comunicación laboral permite generar una retroalimentación (Feedback) interna en la empresa?					
8	¿Cree usted que un adecuado clima laboral genera satisfacción para los trabajadores?					
9	¿Cree usted que un adecuado clima laboral genera empatía en los trabajadores?					
10	¿Cree usted que un adecuado clima laboral genera cooperatividad entre los trabajadores?					
11	¿La identidad organizacional refleja compromiso por parte de los trabajadores?					
12	¿El cumplimiento de los objetivos por parte de los trabajadores refleja compromiso organizacional?					
13	¿El respeto de las normas internas por parte de los trabajadores refleja compromiso organizacional?					
14	¿Considera usted que la productividad es reflejo de la proactividad en los trabajadores?					
15	¿Cree que un personal proactivo busca soluciones eficientes?					
16	¿Considera usted que la innovación es reflejo de la proactividad en los trabajadores?					
17	¿La supervisión laboral permite ejecutar con efectividad las funciones administrativas?					
18	¿Cree usted que el control laboral permite a los supervisores mantener controlada la productividad de los trabajadores?					
19	¿Cree usted que la inspección laboral permite el reconocimiento de potenciales deficiencias en la empresa?					
20	¿Cree usted que la inspección laboral permite el reconocimiento de potenciales deficiencias en la empresa?					

FUENTE: Elaborado por la autor

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

<b>Título de la investigación: “LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE LA EMPRESA HSE GOLDEN SOLUTION S.A.C, LOS OLIVOS, 2018”</b>							
<b>Problema de Investigación: ¿Qué relación existe entre la motivación y el desempeño laboral del personal de la empresa HSE Golden Solution S.A.C., Los Olivos, 2018?</b>							
<b>Apellidos y nombres del investigador: Zavaleta Sotomayor Anabel Melissa</b>							
<b>Apellidos y nombres del experto: Alva Arce Rosel Cesar</b>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
<b>MOTIVACIÓN</b>	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	PUNTUALIDAD	¿Considera usted que la puntualidad es reflejo de la motivación laboral en los trabajadores?	1= totalmente de acuerdo 2= de acuerdo 3= ni de acuerdo 4= en desacuerdo 5= totalmente en desacuerdo	/		
		RESPONSABILIDAD	¿Considera usted que la responsabilidad es reflejo de la motivación laboral en los trabajadores?		/		
		SOCIALIZACIÓN	¿Cree usted que la socialización es importante para la motivación laboral en los trabajadores?		/		
	COMUNICACIÓN LABORAL	CORDIALIDAD	¿Cree usted que la cordialidad es importante para la comunicación laboral en los trabajadores?		/		
		COORDINACIÓN	¿Usted cree que la comunicación es relevante para la coordinación laboral?		/		
		ACTIVIDADES DE INTEGRACIÓN	¿Usted cree que las actividades de integración son importantes para motivar al personal?		/		
		FEEDBACK	¿Usted cree que la comunicación laboral permite generar una retroalimentación (Feedback) interna en la empresa?		/		
	CLIMA LABORAL	SATISFACCIÓN	¿Cree usted que un adecuado clima laboral genera satisfacción para los trabajadores?		/		
		EMPATIA	¿Cree usted que un adecuado clima laboral genera empatía en los trabajadores?		/		
		COOPERATIVIDAD	¿Cree usted que un adecuado clima laboral genera cooperatividad entre los trabajadores?		/		


DESEMPEÑO LABORAL	COMPROMISO ORGANIZACIONAL	IDENTIDAD ORGANIZACIONAL	¿La identidad organizacional refleja compromiso por parte de los trabajadores?	/		
		CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	¿El cumplimiento de los objetivos por parte de los trabajadores refleja compromiso organizacional?	/		
		NORMAS INTERNA	¿El respeto de las normas internas por parte de los trabajadores refleja compromiso organizacional?	/		
	PROACTIVIDAD	PRODUCTIVIDAD	¿Considera usted que la productividad es reflejo de la proactividad en los trabajadores?	/		
		BÚSQUEDA DE SOLUCIONES	¿Cree que un personal proactivo busca soluciones eficientes?	/		
		INNOVACIÓN	¿Considera usted que la innovación es reflejo de la proactividad en los trabajadores?	/		
	CONTROL LABORAL	EFFECTIVIDAD	¿La supervisión laboral permite ejecutar con efectividad las funciones administrativas?	/		
		SUPERVISIÓN	¿Cree usted que el control laboral permite a los supervisores mantener controlada la productividad de los trabajadores?	/		
		RECONOCIMIENTO	¿Cree usted que la inspección laboral permite el reconocimiento de potenciales deficiencias en la empresa?	/		
		CONFLICTOS	¿Cree usted que la inspección laboral permite el reconocimiento de potenciales deficiencias en la empresa?	/		
Firma del experto			Fecha 20/06/2018			

**Nota:** Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

<b>Título de la investigación: “LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE LA EMPRESA HSE GOLDEN SOLUTION S.A.C, LOS OLIVOS, 2018”</b>							
<b>Problema de Investigación: ¿Qué relación existe entre la motivación y el desempeño laboral del personal de la empresa HSE Golden Solution S.A.C., Los Olivos, 2018?</b>							
<b>Apellidos y nombres del investigador: Zavaleta Sotomayor Anabel Melissa</b>							
<b>Apellidos y nombres del experto: Martínez Zarala María Dolores</b>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
<b>MOTIVACIÓN</b>	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	PUNTUALIDAD	¿Considera usted que la puntualidad es reflejo de la motivación laboral en los trabajadores?	1= totalmente de acuerdo 2= de acuerdo 3= ni de acuerdo 4= en desacuerdo 5= totalmente en desacuerdo	/		
		RESPONSABILIDAD	¿Considera usted que la responsabilidad es reflejo de la motivación laboral en los trabajadores?		/		
		SOCIALIZACIÓN	¿Cree usted que la socialización es importante para la motivación laboral en los trabajadores?		/		
	COMUNICACIÓN LABORAL	CORDIALIDAD	¿Cree usted que la cordialidad es importante para la comunicación laboral en los trabajadores?		/		
		COORDINACIÓN	¿Usted cree que la comunicación es relevante para la coordinación laboral?		/		
		ACTIVIDADES DE INTEGRACIÓN	¿Usted cree que las actividades de integración son importantes para motivar al personal?		/		
		FEEDBACK	¿Usted cree que la comunicación laboral permite generar una retroalimentación (Feedback) interna en la empresa?		/		
	CLIMA LABORAL	SATISFACCIÓN	¿Cree usted que un adecuado clima laboral genera satisfacción para los trabajadores?		/		
		EMPATIA	¿Cree usted que un adecuado clima laboral genera empatía en los trabajadores?		/		
		COOPERATIVIDAD	¿Cree usted que un adecuado clima laboral genera cooperatividad entre los trabajadores?		/		




DESEMPEÑO LABORAL	COMPROMISO ORGANIZACIONAL	IDENTIDAD ORGANIZACIONAL	¿La identidad organizacional refleja compromiso por parte de los trabajadores?		/		
		CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	¿El cumplimiento de los objetivos por parte de los trabajadores refleja compromiso organizacional?		/		
		NORMAS INTERNA	¿El respeto de las normas internas por parte de los trabajadores refleja compromiso organizacional?		/		
	PROACTIVIDAD	PRODUCTIVIDAD	¿Considera usted que la productividad es reflejo de la proactividad en los trabajadores?		/		
		BÚSQUEDA DE SOLUCIONES	¿Cree que un personal proactivo busca soluciones eficientes?		/		
		INNOVACIÓN	¿Considera usted que la innovación es reflejo de la proactividad en los trabajadores?		/		
	CONTROL LABORAL	EFFECTIVIDAD	¿La supervisión laboral permite ejecutar con efectividad las funciones administrativas?		/		
		SUPERVISIÓN	¿Cree usted que el control laboral permite a los supervisores mantener controlada la productividad de los trabajadores?		/		
		RECONOCIMIENTO	¿Cree usted que la inspección laboral permite el reconocimiento de potenciales deficiencias en la empresa?		/		
		CONFLICTOS	¿Cree usted que la inspección laboral permite el reconocimiento de potenciales deficiencias en la empresa?		/		
Firma del experto 			Fecha 20/06/2018				

**Nota:** Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

<b>Título de la investigación: “LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE LA EMPRESA HSE GOLDEN SOLUTION S.A.C, LOS OLIVOS, 2018”</b>							
<b>Problema de Investigación: ¿Qué relación existe entre la motivación y el desempeño laboral del personal de la empresa HSE Golden Solution S.A.C., Los Olivos, 2018?</b>							
<b>Apellidos y nombres del investigador: Zavaleta Sotomayor Anabel Melissa</b>							
<b>Apellidos y nombres del experto: CARRANZA ESTELA TEODORA</b>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
MOTIVACIÓN	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	PUNTUALIDAD	¿Considera usted que la puntualidad es reflejo de la motivación laboral en los trabajadores?	1= totalmente de acuerdo 2= de acuerdo 3= ni de acuerdo 4= en desacuerdo 5= totalmente en desacuerdo	✓		
		RESPONSABILIDAD	¿Considera usted que la responsabilidad es reflejo de la motivación laboral en los trabajadores?		✓		
		SOCIALIZACIÓN	¿Cree usted que la socialización es importante para la motivación laboral en los trabajadores?		✓		
	COMUNICACIÓN LABORAL	CORDIALIDAD	¿Cree usted que la cordialidad es importante para la comunicación laboral en los trabajadores?		✓		
		COORDINACIÓN	¿Usted cree que la comunicación es relevante para la coordinación laboral?		✓		
		ACTIVIDADES DE INTEGRACIÓN	¿Usted cree que las actividades de integración son importantes para motivar al personal?		✓		
		FEEDBACK	¿Usted cree que la comunicación laboral permite generar una retroalimentación (Feedback) interna en la empresa?		✓		
	CLIMA LABORAL	SATISFACCIÓN	¿Cree usted que un adecuado clima laboral genera satisfacción para los trabajadores?		✓		
		EMPATIA	¿Cree usted que un adecuado clima laboral genera empatía en los trabajadores?		✓		
		COOPERATIVIDAD	¿Cree usted que un adecuado clima laboral genera cooperatividad entre los trabajadores?		✓		

DESEMPEÑO LABORAL	COMPROMISO ORGANIZACIONAL	IDENTIDAD ORGANIZACIONAL	¿La identidad organizacional refleja compromiso por parte de los trabajadores?		✓		
		CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	¿El cumplimiento de los objetivos por parte de los trabajadores refleja compromiso organizacional?		✓		
		NORMAS INTERNA	¿El respeto de las normas internas por parte de los trabajadores refleja compromiso organizacional?		✓		
	PROACTIVIDAD	PRODUCTIVIDAD	¿Considera usted que la productividad es reflejo de la proactividad en los trabajadores?		✓		
		BÚSQUEDA DE SOLUCIONES	¿Cree que un personal proactivo busca soluciones eficientes?		✓		
		INNOVACIÓN	¿Considera usted que la innovación es reflejo de la proactividad en los trabajadores?		✓		
	CONTROL LABORAL	EFFECTIVIDAD	¿La supervisión laboral permite ejecutar con efectividad las funciones administrativas?		✓		
		SUPERVISIÓN	¿Cree usted que el control laboral permite a los supervisores mantener controlada la productividad de los trabajadores?		✓		
		RECONOCIMIENTO	¿Cree usted que la inspección laboral permite el reconocimiento de potenciales deficiencias en la empresa?		✓		
		CONFLICTOS	¿Cree usted que la inspección laboral permite el reconocimiento de potenciales deficiencias en la empresa?		✓		
Firma del experto 			Fecha 20.06.2018				

**Nota:** Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE          ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, **Tantalean Tapia Iván Orlando** docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Lima Norte, revisor(a) de la tesis titulada

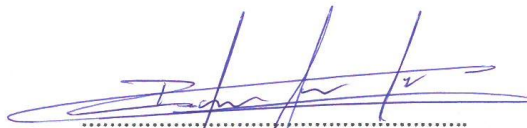
**“Motivación y Desempeño laboral en el personal de la empresa Hse Golden Solution SAC, Los Olivos, 2018”**

del (de la) estudiante **Zavaleta Sotomayor Anabel Melissa**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **24%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.



Lima, 05 de Diciembre del 2018



**Tantalean Tapia Iván Orlando**

**DNI: 20036332**

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------









**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE LA  
EMPRESA HSE GOLDEN SOLUTION S.A.C, LOS OLIVOS, 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**



**AUTORA:**

**ZAVALETA SOTOMAYOR, ANABEL MELISSA**

**ASESOR:**

**Dr. TANTALEAN TAPIA, IVAN ORLANDO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**GESTIÓN DE ORGANIZACIONES**

**LIMA- PERÚ**


**2018**

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña) **ZAVALETA SOTOMAYOR ABABEL MELISSA** cuyo título es: "**MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE LA EMPRESA HSE GOLDEN SOLUTION S.A.C LOS OLIVOS 218**"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **16**(número) **DIECISEIS** (letras).

Lugar y fecha 28 de Noviembre del 2018



**Dr. Rosel Cesar Alva Arce**

**PRESIDENTE**



**Mg. Liliana Mairena Fox**

**SECRETARIO**



**Dr. Ivan O. Tantalean Tapia**

**VOCAL**

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------





# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN – SEDE LIMA NORTE, A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA EL:

Srta. **ZVALETA SOTOMAYOR ABABEL MELISSA**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN TÍTULO:

**“MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE LA EMPRESA HSE GOLDEN SOLUTION S.A.C LOS OLIVOS 218”**

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO Y/O TÍTULO PROFESIONAL DE:

---

SUSTENTADO EN FECHA : 28 DE NOVIEMBRE DEL 2018

NOTA O MENCIÓN : 16



**IVAN ORLANDO TANTALEAN TAPIA**  
Coordinador de Investigación de la EP de Administración